RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

COMMISSION DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

COMMISSION DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Québec

Coordination
Direction adjointe de la Direction de la statistique et de l'information de gestion
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rédaction
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement
Commission des partenaires du marché du travail

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications
du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
dont l'adresse est **www.mess.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012
ISSN (imprimé) 1715-8842
ISSN (PDF) 1913-4061

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
ISBN (imprimé) 978-2-550-65090-4
ISBN (PDF) 978-2-550-65091-1

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES
GÉNÉRALE

MESSAGE DE LA MINISTRE 7

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE 9

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 11

Rapport d'activité 2011-2012
Bureau des renseignements et plaintes 70

Rapport d'activité 2011-2012
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 76

Rapport d'activité 2011-2012
Fonds québécois d'initiatives sociales 81

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012
EMPLOI-QUÉBEC 121

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012
CENTRE DE RECOUVREMENT 173

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012
COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL 201

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET CARTE DU RÉSEAU
DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI AU 31 MARS 2012 227

MESSAGE
DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que celui de la Commission des partenaires du marché du travail. Ils sont conformes aux dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi qu'à celles de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Ce document comprend aussi les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement. Enfin, il inclut le rapport d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, comme le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, de même que celui du Fonds québécois d'initiatives sociales, conformément à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* rend compte des résultats obtenus au cours de la première année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère et de celui de la Commission des partenaires du marché du travail. De plus, au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a poursuivi la réalisation des objectifs fixés par le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*.

Ces avancées n'auraient pu être possibles sans la contribution du personnel du Ministère et de la Commission des partenaires du marché du travail. C'est pourquoi je tiens à le remercier pour le professionnalisme dont il fait preuve.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches,

Agnès Maltais
Québec, novembre 2012

MESSAGE
DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. Ce rapport fait état des résultats obtenus lors de la première année d'application du *Plan stratégique 2011-2014*. Le Québec est confronté à plusieurs défis sur le marché de l'emploi et le Ministère maintient son engagement à les relever. Fidèle à ses habitudes, le Ministère a déployé d'importants efforts pour aider ses diverses clientèles à entreprendre des démarches vers l'emploi ou pour soutenir la mise en œuvre de mesures visant la formation au sein des entreprises. Il a, de plus, poursuivi la réalisation de nombreuses actions concertées, notamment en collaboration avec divers organismes du milieu, afin d'améliorer le revenu et les conditions de vie des personnes et des familles.

Le présent document comprend aussi les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec, du Centre de recouvrement et de la Commission des partenaires du marché du travail. Il contient, en outre, les rapports d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et du Fonds québécois d'initiatives sociales. Finalement, il inclut les résultats liés aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Les réalisations de la dernière année n'auraient pu être possibles sans les compétences et l'engagement remarquables du personnel du Ministère. Je tiens donc à souligner leur travail exceptionnel.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma plus haute considération.

La sous-ministre,

Brigitte Pelletier
Québec, novembre 2012

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre 15

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 17

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 19

Évolution du contexte socioéconomique et action communautaire 23

Faits saillants 2011-2012 29

Utilisation des ressources 33

Ressources humaines 33

Ressources budgétaires et financières 37

Gouvernance des technologies de l'information 41

Coûts unitaires de certains services 43

Résultats 2011-2012 47

Sommaire des principaux résultats stratégiques 47

Résultats détaillés concernant l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 50

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail 50

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité 53

ORIENTATION 3

Aider les personnes et les familles 56

ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire 59

ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant 60

ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants 61

Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens 63

Exigences législatives et gouvernementales 69

Rapport d'activité 2011-2012 Bureau des renseignements et plaintes 70

Rapport d'activité 2011-2012 Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 76

Rapport d'activité 2011-2012 Fonds québécois d'initiatives sociales 81

Exercice du pouvoir discrétionnaire 84

Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques 86

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 88

Éthique au Ministère 89
Politique linguistique 90
Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* 91
Accès à l'égalité en emploi 94
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 98
Politique de financement des services publics 99
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 100
Développement durable et changements climatiques 103
Égalité entre les femmes et les hommes 110

ANNEXES

Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation 115

Annexe 2 : Liste des lois dont la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable, en tout ou en partie 120

DÉCLARATION
DE LA SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

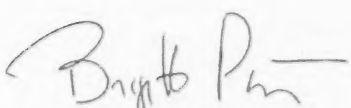
Ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il présente les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2011-2012 au regard du *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés et la gestion des risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. L'énoncé des moyens mis en œuvre par le Ministère pour réduire ses risques est repris à l'annexe 1 du présent rapport.

Le Comité de vérification surveille la façon dont la haute direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. De plus, les membres du comité exécutif ont approuvé le présent rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier
Québec, novembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2014* et du plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérences entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

La directrice par intérim de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Michelle Coudé
Québec, novembre 2012

MINISTÈRE
DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique du Québec et au développement social :

- en contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- en soutenant le développement et la pleine utilisation du capital humain;
- en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale;
- en soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

Vision

Un Ministère qui favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

Organisation administrative

Le Ministère assure les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité.

Le Centre de recouvrement, une autre unité qui a conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de recouvrer les sommes versées en trop dans le contexte de l'application des programmes administrés par le Ministère.

La prestation des services du Régime québécois d'assurance parentale est assurée par le Centre de service à la clientèle, dont les unités de services sont établies dans trois villes : Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Enfin, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur trois directions générales qui proposent les orientations ministérielles ou soutiennent les unités opérationnelles : la Direction générale des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale de l'assurance parentale et des relations avec les citoyens.

Un schéma de l'organisation administrative du Ministère est présenté à la page 21. Les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 2 du présent rapport, et l'organigramme ministériel figure à la fin du document.

Partenaires

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales.

Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux acteurs et organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, du bénévolat ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits.

Ses principaux partenaires gouvernementaux sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère du Travail, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, Services Québec, le Directeur de l'état civil du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

Le Ministère a poursuivi, en 2011-2012, l'harmonisation des ententes de service conclues entre son centre interministériel de services partagés et la clientèle qui fait appel à ce centre.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

CLIENTÈLE

Familles
Individus
Entreprises

Autres ministères et organismes gouvernementaux

Organismes communautaires

GOUVERNANCE

Gestion exécutive

Définition des orientations et des politiques

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Communications externes

Gestion interne

Gestion des ressources

Vérification interne

Communications internes

PRESTATION DE SERVICES

Emploi-Québec

Services publics d'emploi

Services de solidarité sociale

17 directions régionales

136 centres locaux d'emploi

2 centres de communication avec la clientèle

1 centre d'assistance au placement

1 centre administratif de la qualification professionnelle

Services de renseignements et de traitement des plaintes

Services de révision et de représentation au Tribunal administratif du Québec

3 bureaux régionaux

6 bureaux de révision

Services de soutien aux parents admissibles au Régime québécois d'assurance parentale

1 centre de service à la clientèle

Services de soutien à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

AUTRES PRESTATIONS

Centre interministériel de services partagés et ententes de services partagés

Centre de recouvrement

Secrétariat Entraide

PARTENAIRES

Autres ministères

Organismes gouvernementaux

Collectivités locales

Conférences régionales des élus

Organismes communautaires

Organismes spécialisés en employabilité

Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Groupe des partenaires pour la solidarité

Comités sectoriels de main-d'œuvre

Conseils régionaux des partenaires du marché du travail

Commission des partenaires du marché du travail

Conseil de gestion de l'assurance parentale

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE ET ACTION COMMUNAUTAIRE

Le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail effectuent une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail ainsi que de l'évolution des politiques d'emploi ou de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces activités de vigie procurent aux autorités l'information nécessaire pour prendre les décisions qui s'imposent en matière d'interventions sur le marché du travail.

Pour comprendre dans quel contexte les activités couvertes par le présent rapport annuel de gestion se sont réalisées, nous examinons ici l'évolution des indicateurs socioéconomiques clés.

Au préalable, il convient de rappeler que le Québec compte parmi les économies qui ont le mieux résisté à la récession de 2008-2009, qu'il a récupéré plus d'emplois qu'il n'en avait perdus et que l'état du marché du travail québécois demeure, après cet épisode, parmi les meilleurs des 40 dernières années. Cependant, l'économie mondiale est toujours marquée par l'incertitude à l'égard du potentiel de croissance de plusieurs pays, plus particulièrement en Europe, en Chine et aux États-Unis.

Le produit intérieur brut

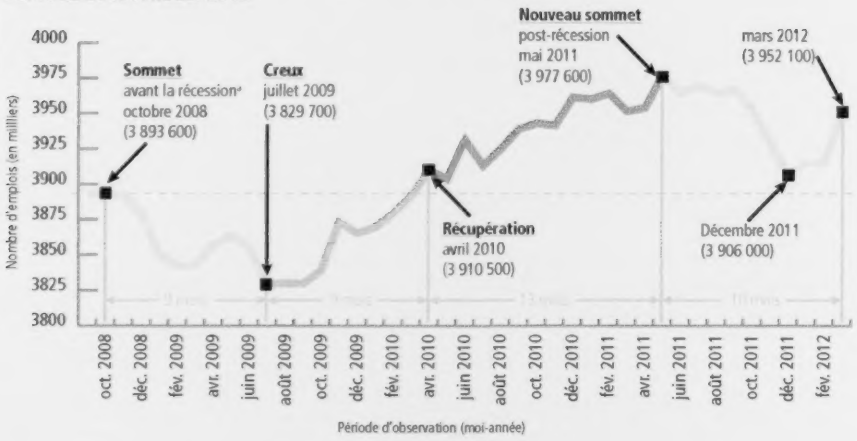
Le produit intérieur brut réel du Québec a progressé de 1,7 % en 2011, atteignant un nouveau sommet de 278 milliards de dollars comparativement à près de 274 milliards en 2010[1]. Les données du premier trimestre de 2012 indiquent que le PIB réel a augmenté de 0,6 % par rapport au même trimestre de 2011.

L'emploi

En 2011, le Québec compte près de 4 millions de travailleuses et de travailleurs, un nouveau sommet après celui de 2010. Les emplois perdus au cours de la dernière récession ont tous été recouvrés en un temps passablement plus court qu'après les récessions des années 1980 et 1990 et plus rapidement qu'en Ontario, dans le reste du Canada ou aux États-Unis.

1. Institut de la statistique du Québec, données désaisonnalisées, Comptes économiques trimestriels, juin 2012. Site Internet : **www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/compt_econm/tab03int.htm**

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOIS AU QUÉBEC
OCTOBRE 2008 À MARS 2012



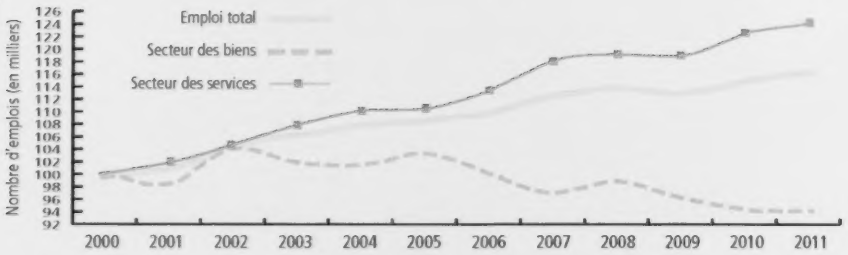
a Dernière récession au Québec: du 4e trimestre 2008 au 2e trimestre 2009.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active de 15 ans et plus, données désaisonnalisées, compilations DA-DSIG-DGARESP, MESS, juillet 2012.

Par rapport au sommet avant la récession (octobre 2008), le Québec affiche, en mars 2012, une progression des emplois de l'ordre de 1,5 %. Cette situation se compare avec celle qui est observée chez nos voisins immédiats : en Ontario, le taux de croissance s'établit à 1,2 % alors qu'il est toujours négatif aux États-Unis (-3,1 %)[2].

Le Québec a connu, en 2011, une augmentation de 38 500 emplois[3], soit une progression de 1 % par rapport à l'année précédente[4] comme illustré dans le graphique ci-dessous. Le nombre d'emplois au Québec dans le secteur des services a atteint 39 600, soit une augmentation de 1,3 %, alors que le secteur de la production des biens a enregistré une diminution pour une troisième année consécutive, plus précisément une perte de 1 100 emplois (- 0,1 %). La construction a affiché un gain de 6 800 emplois (+ 2,9 %), l'extraction minière de 5 400 (+ 37 %) et l'agriculture de 3 400 (+ 6,3 %), alors que le secteur de la fabrication a perdu 13 300 emplois (- 2,7 %).

ÉVOLUTION DES EMPLOIS CRÉÉS PAR SECTEUR[a]
2000 à 2011



a Indice de l'emploi, base 100 en 2000.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, Calculs d'Emploi Québec

2. L'indice est calculé à partir du sommet mensuel de l'emploi atteint avant la récession par rapport à mars 2012. Au Québec, ce sommet est atteint en octobre 2008, en Ontario, en septembre 2008 et aux États-Unis, en novembre 2007.

3. Ce sont les régions administratives de la Capitale-Nationale (+ 9 500), de Lanaudière (+ 9 200) et de l'Estrie (+ 8 500) qui ont connu les plus importants gains d'emplois. La région administrative de Montréal a perdu 10 200 postes.

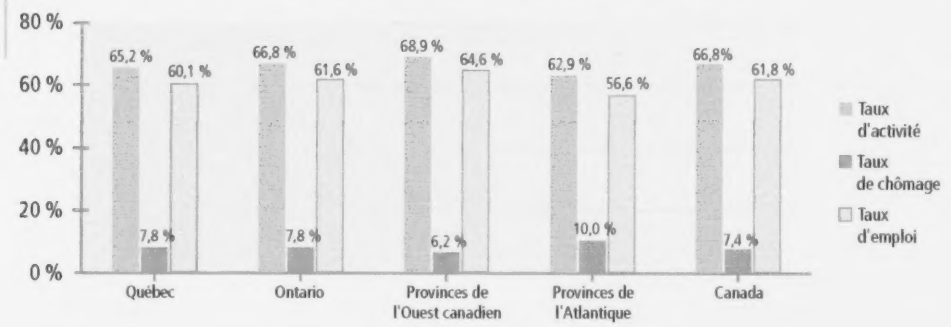
4. Les résultats préliminaires du premier trimestre de 2012, comparativement à ceux du premier trimestre de 2011, indiquent que le nombre d'emplois au Québec a baissé de 31 200 (- 0,8 %). Quant au nombre de chômeuses et de chômeurs, il a augmenté de 20 500, soit une hausse de 6,2 %, faisant passer le taux de chômage de 7,7 % à 8,2 % au cours de cette période.

Contrairement à la tendance habituelle, les plus fortes hausses en 2011 ont été enregistrées du côté des emplois de niveau intermédiaire (+ 24 800) et élémentaire (+ 24 000), alors que les emplois de gestion ou de niveau professionnel ont connu une légère diminution. Malgré ce repli, l'emploi de niveau professionnel a vu son poids dans l'emploi total passer de 16,2 % à 19 % en dix ans.

La participation au marché du travail

Au Canada, la situation du Québec est mitoyenne au même titre que celle de l'Ontario. Les provinces de l'Ouest affichent des résultats supérieurs à la moyenne pendant que les provinces de l'Est restent derrière quant à la participation au marché du travail. Au Québec, le taux d'activité a diminué de 0,2 point de pourcentage entre 2010 (65,4 %) et 2011 (65,2 %) alors que la baisse a été de 0,3 point en Ontario. La vigueur de l'emploi en 2011 a permis un nouveau recul du chômage : le nombre de chômeuses et de chômeurs a diminué de plus de 6 200 – après la baisse de 17 100 en 2010 –, et le taux de chômage s'est établi à 7,8 %[5], au même niveau que l'Ontario, comparativement à 8 % en 2010 et à 8,5 % en 2009. Quant au taux d'emploi, après son sommet de 2008 (61 %), il a atteint 60,1 % en 2011, alors qu'en Ontario, il a été de 61,6 %.

LE TAUX D'ACTIVITÉ, D'EMPLOI ET DE CHÔMAGE EN 2011
QUÉBEC, ONTARIO, PROVINCES DE L'OUEST, PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET CANADA



Selon le groupe d'âge, seuls les jeunes de 15 à 24 ans étaient moins nombreux à occuper un emploi (- 2 600). Le nombre de personnes en emploi a augmenté de 13 100 chez les 25 à 54 ans, de 22 400 chez les 55 à 64 ans et de 5 600 chez les 65 ans ou plus. La proportion des emplois occupés par des personnes de 55 ans ou plus est passée de 9,9 % en 2001 à 16,7 % en 2011. Cette année encore, on constate que de plus en plus d'emplois sont occupés par des personnes en fin de carrière, en raison du vieillissement de la population.

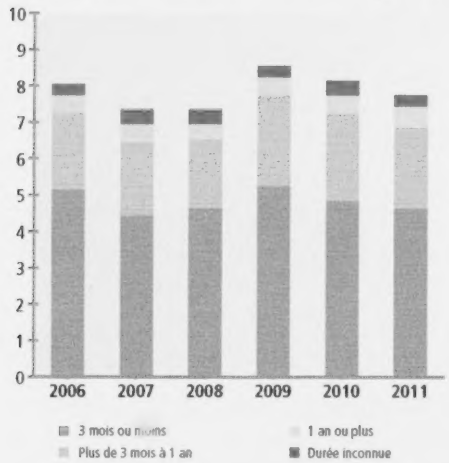
Le taux d'activité des 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années, atteignant un sommet de 57,6 %. La participation des hommes de ce groupe d'âge au marché du travail a été la plus élevée en 26 ans, leur taux d'activité atteignant 63,7 %. Celle des femmes de ce groupe continue à augmenter, année après année, pour atteindre 51,7 % en 2011. Quant aux personnes de 65 ans ou plus, bien qu'elles ne constituent toujours qu'une faible tranche de la population active, elles ont vu leur participation à l'emploi augmenter considérablement, et leur taux d'activité atteindre 8,9 % en 2011. La participation des hommes de ce groupe d'âge au marché du travail a été la plus élevée et ils ont affiché un taux d'activité de 13,6 % en 2011. Chez les femmes de ce groupe, le taux d'activité a atteint 5,1 % en 2011.

5. La région de l'Île-de-Montréal, qui avait été la plus touchée par la récession, a vu son taux de chômage demeurer stable en 2011 à 9,7 %, après un recul de 1,4 point de pourcentage en 2010. Profitant de la reprise des activités dans le secteur minier et des grands chantiers hydroélectriques, les régions de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec sont celles qui ont enregistré en 2010 le plus important recul du taux de chômage (- 2,9 points de pourcentage). En 2011, le taux de chômage de ces régions a légèrement augmenté, passant de 6,9 % à 7,8 %. Pour la troisième année consécutive, le taux de chômage est demeuré à des niveaux proches du taux de « plein emploi » dans les régions de la Chaudière-Appalaches (4,8 % en 2011 contre 5,2 % en 2010) et de la Capitale-Nationale (5,8 % en 2011 contre 5,1 % en 2010).

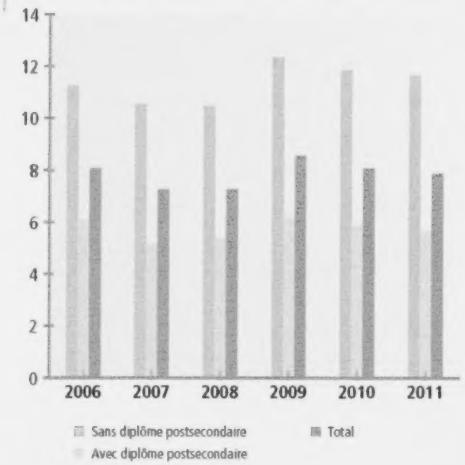
La durée moyenne du chômage et le niveau de scolarité

La durée moyenne du chômage a augmenté légèrement, ces deux dernières années, passant de 19 semaines en 2009 à 20,4 semaines en 2010 et à 23,2 semaines en 2011. Il s'agit de la durée la plus longue depuis 2002. Le chômage de courte durée, soit de 3 mois et moins, demeurait la situation la plus fréquente.

TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA DURÉE, 2006-2011 (EN POINTS DE POURCENTAGE)



TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA SCOLARITÉ, 2006-2011 (EN POURCENTAGE)



Le taux de chômage, de 7,8 % pour l'ensemble de la population en 2011, variait considérablement selon la scolarité. Atteignant à peine 5,1 % chez les titulaires d'un diplôme universitaire, il se situait à 19,1 % chez les personnes ayant de 0 à 8 années d'études.

Les personnes ayant un diplôme d'études postsecondaires affichaient un taux de chômage de 5,6 % en 2011, confirmant l'importance de la formation pour intégrer le marché du travail.

La formation liée à l'emploi

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et à la formation menée en 2008 par Statistique Canada (dernières données disponibles), 28 % des Québécoises et des Québécois de 25 à 64 ans (soit environ 1,2 million de personnes) ont fait des études ou suivi une formation liée à l'emploi. Bien que le Québec ait fait des progrès en la matière, son taux de formation est inférieur par rapport aux autres provinces, le taux pour l'ensemble du Canada s'élevant à 36 %.

La situation des ménages

Au Québec, le taux de faible revenu[6], tel qu'établi par la Mesure du panier de consommation (MPC, base 2008), est passé de 11,6 % en 2000 à 9,4 % en 2010 (- 2,2 points de pourcentage), après avoir atteint son plus bas taux en 2007 à 7,9 %. Dans l'ensemble du Canada et pour la même période, ce taux est passé de 11,9 % à 10,6 % (- 1,3 point de pourcentage) également après avoir atteint son point le plus bas en 2007 à 8,8 %.

Parmi les provinces canadiennes, en 2010, le Québec se situe donc dans le peloton de tête. Toutefois, les écarts entre les provinces aux 7 premiers rangs se situent à l'intérieur des intervalles de confiance, si bien qu'ils ne sont pas statistiquement significatifs. Le Québec peut donc être apparenté à ce groupe des sept premières provinces, mais il est significativement distinct des trois dernières, soit le Nouveau-Brunswick, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse.

6. Les dernières données disponibles sur le faible revenu portent sur l'année 2010.

TAUX DE FAIBLE REVENU DES PERSONNES[a]
CANADA ET PROVINCES, 2000 ET 2004 À 2010

	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Variations[b] 2000-2010
Terre-Neuve-et-Labrador	20,5	17,0	14,2	14,3	11,3	12,6	13,1	11,6	-8,9
Île-du-Prince-Édouard	14,6	10,3	10,2	11,6	9,1	10,2	9,2	11,7	-2,9
Nouvelle-Écosse	14,2	12,6	11,8	11,2	12,1	12,4	13,0	12,8	-1,4
Nouveau-Brunswick	13,7	12,6	13,1	14,0	12,2	11,8	11,4	12,0	-1,7
Québec	**11,6**	**8,4**	**8,9**	**8,8**	**7,9**	**9,2**	**9,0**	**9,4**	**-2,2**
Ontario	9,9	10,5	10,1	9,9	8,7	9,4	10,5	9,5	-0,4
Manitoba	10,8	9,7	10,1	9,1	8,3	7,7	9,6	8,7	-2,1
Saskatchewan	13,2	12,2	12,5	12,9	10,6	9,2	9,6	8,8	-4,4
Alberta	11,0	10,1	8,1	6,9	6,7	6,2	10,1	8,4	-2,6
Colombie-Britannique	16,8	13,8	12,8	12,2	10,3	11,3	13,0	12,4	-4,4
Canada	**11,9**	**10,6**	**10,2**	**9,9**	**8,8**	**9,4**	**10,5**	**9,9**	**-2,0**

a Taux de faible revenu basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC, base 2008).

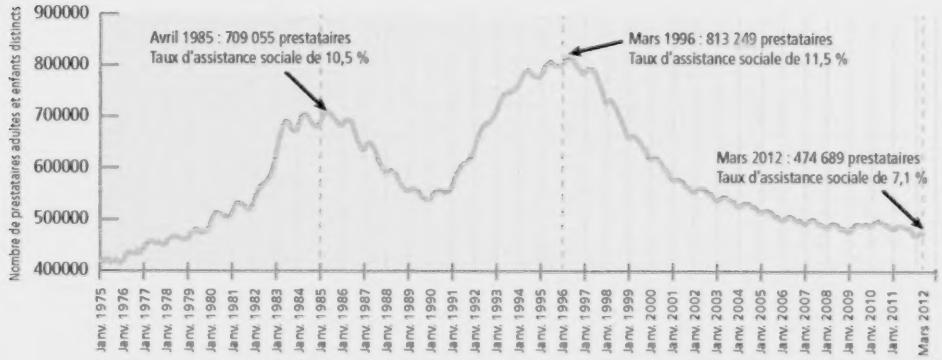
b Variations en points de pourcentage.

Source : Statistique Canada, *Le revenu au Canada*, 1976 à 2010, juin 2012, compilation de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (personnes avec contraintes sévères à l'emploi et leurs conjoints) ainsi que les participantes et participants au Programme alternative jeunesse. En mars 2012, on comptait 474 689 prestataires aux programmes d'assistance sociale, en baisse de 3 % par rapport à mars 2011.

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE[ab]
ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2012



a Taux de faible revenu basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC, base 2008).

b Variations en point de pourcentage.

Source : Statistique Canada, *Le revenu au Canada*, 1976 à 2010, juin 2012, compilation de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

En 2011-2012, le taux d'assistance sociale connaît son niveau le plus bas au cours des 35 dernières années, témoignant de la poursuite de la reprise économique qui s'est amorcée après la dernière récession de 2009-2010. En effet, un contexte économique plus favorable a amené une diminution de la clientèle des programmes d'assistance sociale, faisant passer le taux d'assistance sociale de 7,4 % en 2009-2010 à 7,1 % en 2011-2012.

Action bénévole et communautaire

Au Québec, près de 8 000 des 50 000 organismes à but non lucratif enregistrés sont considérés comme des organismes d'action communautaire[7]. En 2011-2012, le gouvernement a soutenu 5 089 organismes communautaires par le moyen de ses programmes et de ses services, contribuant ainsi au développement social.

En ce qui concerne l'action bénévole, au Québec, 80 % de la population apporte son aide directement au moins une fois par année, sans passer par un organisme. Selon l'Enquête canadienne sur le don et le bénévolat de 2010[8], plus de 2,4 millions de personnes, soit 36,7 % de la population de 15 ans et plus, ont donné de leur temps consacrant en moyenne près de 128 heures par année à leur engagement[9]. Au total, 310 millions d'heures de bénévolat ont été effectuées en 2010, ce qui représente l'équivalent de plus de 170 000 emplois à temps plein. Le nombre moyen d'heures d'engagement bénévole a tendance à augmenter depuis cinq ans chez les personnes de 45 ans et plus pour atteindre un maximum chez les 65 ans ou plus.

7. Le *Cadre de référence en matière d'action communautaire* peut être consulté à l'adresse suivante : **http://www.mess.gouv.qc.ca/sacais/action-communautaire/cadre-reference.asp**.

8. Statistique Canada, *Canadiens dévoués, canadiens engagés*, Points saillants de l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation, no 71-542-XWF au catalogue de 2012.

9. Statistique Canada, *Enquête canadienne de 2010 sur le don, le bénévolat et la participation*.

FAITS SAILLANTS
2011-2012

La présente section fait état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2011-2012 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces réalisations s'inscrivent en droite ligne avec la vision et les priorités d'action du Ministère et du gouvernement.

La mobilité de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a maintenu un rôle de coordination relativement à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre. Il a notamment coordonné les travaux du Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre et de l'Équipe de coordination de la mobilité de la main-d'œuvre qu'il préside. Sur le plan intergouvernemental, le Ministère a participé activement à la poursuite des travaux de mise en œuvre du chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur*, à titre de coprésident du Groupe coordonnateur de la mobilité de la main-d'œuvre du Forum des ministres du marché du travail.

Relever le défi de la rétention en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés

Emploi-Québec, dans ses perspectives à long terme[10], prévoit que 1,4 million d'emplois seront à pourvoir d'ici 2020 au Québec dont les trois quarts, soit environ 1,1 million, pour remplacer des personnes qui prendront leur retraite au cours de cette période.

En juillet 2010, le gouvernement du Québec a mis en place la Commission nationale sur la participation au marché du travail des travailleuses et travailleurs expérimentés de 55 ans et plus[11] et lui a confié le mandat de proposer des pistes de solutions afin d'améliorer la participation au marché du travail des personnes de 55 ans et plus et d'assurer l'autonomie financière des personnes retraitées. Le rapport de la Commission a été rendu public en septembre 2011[12]. De plus, une tournée de consultations publiques s'est déroulée au cours de la dernière année, animée par les adjoints parlementaires de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministre des Finances. Ces consultations publiques ont alimenté la nécessaire réflexion que le Québec doit poursuivre au sujet des enjeux démographiques et des actions concrètes à entreprendre afin de diminuer les effets négatifs qu'ont sur la croissance économique le vieillissement accéléré de la population et la raréfaction de la main-d'œuvre.

10. *Le marché du travail au Québec — Perspectives à long terme 2011-2020*, septembre 2011, p. 4. **www.cetech.gouv.qc.ca/publications/pdf/WEB_Perspectives_a_long_terme_2011_2020.pdf**.

11. **www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/travailleurs-experimentes.asp**.

12. **www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/travailleurs-experimentes.asp**.

Investissement-compétences

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre appréhendée, la prospérité du Québec repose notamment sur le développement de la main-d'œuvre en emploi. Investissement-compétences vise donc à accentuer la mobilisation de tous les acteurs autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences comme un des pivots de la prospérité du Québec.

Lancée par la Commission des partenaires du marché du travail, en concertation avec Emploi-Québec, le 6 février 2012, Investissement-compétences propose une série de mesures et d'actions destinées à accompagner les entreprises dans leur démarche de formation de la main-d'œuvre. Citons notamment :

- le développement et la promotion d'un dispositif d'engagement des entreprises pour la formation de leur main-d'œuvre;
- le soutien des entreprises en matière de gestion des ressources humaines;
- le soutien des entreprises à la réalisation d'activités de formation;
- le soutien à la reprise de l'emploi auprès des entreprises qui ont été confrontées à un ralentissement de leurs activités.

Investissement-compétences disposera, en trois ans, de plus de 360 millions de dollars provenant du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (Commission) et du Fonds de développement du marché du travail (Emploi-Québec).

Le Plan Nord

Grâce aux services et mesures qu'Emploi-Québec met à la disposition des personnes et des entreprises dans les territoires nordiques, mais aussi partout au Québec, le Ministère contribue au déploiement du Plan Nord, lancé en mai 2011.

Emploi-Québec dispose de nombreux atouts pour relever ce défi : un réseau expérimenté et mobilisé qui couvre tout le territoire du Québec, une expertise de pointe en matière d'information sur le marché du travail, des outils comme Placement en ligne, des mesures et services variés répondant aussi bien aux besoins des personnes qu'à ceux des entreprises.

Les partenaires économiques - Vigie

Face à l'incertitude que laisse planer la menace d'un ralentissement de l'activité économique, le gouvernement du Québec a mobilisé à nouveau les trois comités de vigie qu'il avait mis en place lors de la dernière récession, pour surveiller les grands indicateurs économiques, ceux du marché du travail et des marchés financiers, pour poser les diagnostics et adopter les mesures qui permettront au Québec de mieux traverser les moments difficiles. Notamment, le Comité de vigie sur le marché du travail, dont la responsabilité a été confiée à la Commission des partenaires du marché du travail, a été réactivé en février 2012.

Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*[13]

Le 8 juin 2011, en vertu de l'article 60 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a déposé à l'Assemblée nationale le rapport intitulé *Améliorer la situation économique des personnes : un engagement continu*[14], qui présente un état de situation sur la pauvreté au Québec, sur les actions réalisées dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, ainsi que diverses recommandations. En vertu de l'article 62 de la loi précitée, la Commission de l'économie et du travail a examiné le rapport déposé par la ministre et a entendu, le 1er février 2012, les représentants du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et ceux du Ministère. Les discussions ont porté principalement sur les cibles de revenu, sur le revenu des personnes seules ainsi que sur les inégalités sociales. La Commission a pris en délibéré les suites à donner au mandat d'examen.

Le Ministère a contribué à la mise en place du crédit d'impôt pour la solidarité. Annoncé dans le budget 2010-2011, ce crédit a remplacé le crédit pour la taxe de vente du Québec, le remboursement d'impôt foncier et le crédit pour les habitants d'un village nordique. Le crédit d'impôt pour la solidarité est versé par Revenu Québec depuis juillet 2011.

Des investissements de plus de 7 milliards de dollars sur cinq ans, dont 1,6 milliard de nouveaux crédits, ont été consentis pour la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*.

L'action bénévole et communautaire

Plusieurs événements ont marqué la dernière année en matière d'action bénévole et communautaire. Outre la réalisation du plan de valorisation de l'action bénévole, les acteurs du milieu bénévole au Québec ont, notamment, eu l'occasion de participer à un colloque majeur soulignant le 10e anniversaire de l'Année internationale des bénévoles proclamée en 2001 par l'Assemblée générale des Nations Unies.

Depuis que le Québec a mis en œuvre sa Politique gouvernementale sur l'action communautaire, il y a maintenant plus de dix ans, une réelle mobilisation a pris forme. Des actions en lien avec cette politique ont contribué à l'établissement d'une plus grande solidarité, au soutien accru des personnes vivant dans la précarité et à une meilleure reconnaissance du rôle des organismes communautaires et bénévoles. Selon l'*État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire* 2010-2011[15], la contribution gouvernementale se chiffre à 860,1 millions de dollars versés à 5 089 organismes communautaires; il s'agit d'une augmentation de 329,6 millions de dollars depuis 2002-2003 (+ 62,1 %). Cette contribution gouvernementale comprend un soutien financier à la mission globale de l'ordre de 520,9 millions de dollars en 2010-2011, ce qui représente 60,6 % du total de la contribution gouvernementale; il s'agit d'une augmentation de 237,6 millions de dollars depuis 2002-2003 (+ 83,9 %).

13. On peut consulter le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0106201#liste**.

14. Le rapport est consultable à l'adresse **www.cepe.gouv.qc.ca/publications/publications.asp**.

15. Les données 2011-2012 en provenance de l'ensemble des ministères n'étaient pas encore disponibles au moment de la publication du présent rapport.

Le Régime québécois d'assurance parentale

Au cours de l'année 2011, le Régime québécois d'assurance parentale a reçu plus de 133 000 demandes de prestations, soit une hausse de 1,3 % par rapport à 2010. Durant la même période, le nombre de prestataires servis a augmenté de 0,7 %.

Le tableau suivant présente le volume d'activités du service à la clientèle pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2011 et une comparaison avec les résultats de l'année 2010.

ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE[a], EN 2010 ET EN 2011

Information sur le service à la clientèle	2010	2011	Variation en %
Traitement des demandes			
Demandes de prestations déposées	131 681	133 357	+ 1,3
Délai moyen de traitement (en jours)	7,7	8,1	+ 5,2
Pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins	83,3 %	82,2 %	- 1,3
Achalandage			
Volume des visites sur le site Internet	1 623 237	1 900 585	+ 17,1
Appels traités	659 852	663 234	+ 0,5
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes	83 %	76,8 %	- 7,5
Nombre de prestataires servis	207 143	208 615	+ 0,7
Nombre de nouveaux prestataires	126 268	127 419	+ 0,9
Prestations versées			
Montant des prestations versées (en $)	1 704 766 000	1 732 371000	+ 1,6
Nombre de versements	1 856 586	1 851 299	- 0,2

a Pour plus d'information sur le Régime québécois d'assurance parentale, consulter le *Rapport annuel de gestion 2011* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse suivante : **www.cgap.gouv.qc.ca**

Par ailleurs, à la demande du Conseil de gestion de l'assurance parentale, le Ministère a réalisé, en 2011, une étude auprès de 1 200 pères qui ont eu recours au régime. Les résultats de cette étude révèlent que 99 % des pères interrogés s'estiment satisfaits ou très satisfaits du Régime et la moitié d'entre eux déclarent qu'il n'y a rien à améliorer.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de la population, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2011-2012, on trouve 25,4 % du personnel dans les unités administratives centrales et 74,6 % dans les unités administratives locales et régionales. L'an passé, l'effectif en place représentait 25,7 % dans les unités centrales et 74,3 % dans les unités locales et régionales.

Au 31 mars 2012, le Ministère comptait 5 847 employées et employés, dont 4 738 à statut régulier et 1 109 à statut occasionnel. En 2010-2011, l'effectif du Ministère était de 6 285 personnes. On constate donc une diminution globale de 7 % du personnel régulier et occasionnel, en raison, notamment des départs à la retraite sur lesquels un taux de remplacement de 40 % a été appliqué. Il est à noter qu'en vertu des conventions collectives, 323 employés occasionnels ont obtenu un statut d'employé temporaire, étant donné qu'ils avaient cumulé dans une même classe d'emploi au Ministère, 44 mois d'ancienneté sur 48 mois consécutifs.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS[16]

Catégories d'emploi	2012	2011
Personnel d'encadrement[a]	307	311
Personnel professionnel	1 293	1 337
Techniciens	3 292	3 535
Personnel de bureau	951	1 098
Ouvriers	4	4
Total	**5 847**	**6 285**

a Le personnel d'encadrement inclut huit membres de la haute direction pour l'année financière 2011-2012, comparativement à neuf pour 2010-2011.

16. Ces données excluent le personnel du cabinet de la ministre, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel de la banque de suppléance. Les données excluent également le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

Effectif selon l'unité

ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS AU 31 MARS

	2011-2012	2010-2011
Emploi-Québec	4 403	4 643
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	23	24
Centre de recouvrement	174	183
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	27	29
Régime québécois d'assurance parentale	256	259
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	13	13
Unités administratives centrales	584	611
Total des équivalents temps complet utilisés	**5 480**	**5 762**

En 2011-2012, le Ministère a eu recours à 5 480 équivalents temps complet comparativement à 5 762 en 2010-2011, ce qui constitue une diminution de 282 (4,9 %) équivalents temps complet utilisés.

Cette diminution est principalement attribuable à la fin du Pacte pour l'emploi *Plus* et au non-remplacement de 60 % des personnes qui ont pris leur retraite. Notons également que les services offerts par le Ministère à d'autres ministères et organismes par l'entremise du Centre interministériel de services partagés, de même qu'au Régime québécois d'assurance parentale, ont représenté 332 équivalents temps complet utilisés en 2011-2012, comparativement à 347 en 2010-2011.

Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

Depuis maintenant quatre ans, l'exercice annuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre alimente les réflexions sur les problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre et a donné lieu à plusieurs actions concrètes, notamment :

- la planification des activités de dotation et de formation;
- la création d'une banque d'outils en maintien et transfert des connaissances et de l'expertise;
- la mise en œuvre du programme de relève de gestion;
- la modernisation de la formation.

L'exercice annuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre indique que d'ici 2014, 14,9 % des effectifs réguliers et occasionnels du Ministère, incluant le personnel prêté par la Ville de Montréal, pourraient partir à la retraite.

Renouvellement de la main-d'œuvre

Le Ministère assiste depuis quelques années au départ de nombreux membres de son personnel, ce qui conduit au renouvellement de sa main-d'œuvre.

Ainsi, au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a embauché 176 personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son personnel régulier et occasionnel.

L'embauche d'étudiantes et d'étudiants fait aussi partie des mesures utilisées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre. En 2011-2012, le Ministère a accueilli 278 étudiantes et étudiants ainsi que 28 stagiaires, soit une augmentation de 13,3 % par rapport à l'année précédente.

Formation du personnel

Pendant l'année civile 2011, le Ministère a consacré 1,4 % de sa masse salariale (4,2 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ce qui démontre l'importance qu'accorde le Ministère à la formation de son personnel afin de lui faire acquérir les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité à la population.

Tout en favorisant le développement de sa main-d'œuvre, le Ministère a néanmoins réduit de 22 % ses dépenses en formation au cours de l'année civile 2011. Cette réduction répond aux engagements gouvernementaux pris dans le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 à l'égard des dépenses de publicité, de formation et de déplacements.

Les dépenses en formation comprennent tous les types de formation, tant internes qu'externes, incluant la formation à la tâche offerte par chacune des régions.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Année civile	Dépenses en formation (M$)	Proportion de la masse salariale (%)
2009	7,6	2,4
2010	5,4	1,7
2011	4,2	1,4

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

Année civile	Jours de formation	Montants alloués ($)
2010	3,0	867,98
2011	2,2	718,08

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

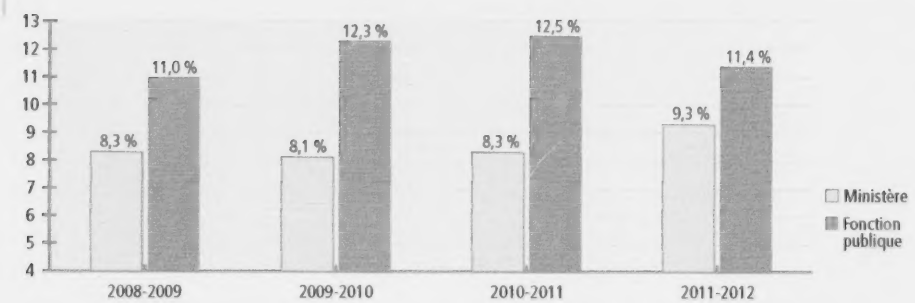
Année civile	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2010	1 397	2 553	15 005,3
2011	400,4	1 736	10 855,9

Taux de roulement ministériel[17]

En comparant les données de l'année financière 2010-2011 à celles de 2011-2012, on constate une augmentation du taux de roulement au Ministère (1 point de pourcentage). Ce taux est influencé dans une proportion de 57,8 % par les départs à la retraite.

Comparativement à la fonction publique québécoise, le Ministère affiche un taux de roulement moins élevé, et ce, depuis 2008-2009. Cela s'explique notamment par les possibilités de mutation moindres pour le personnel du Ministère. En effet, la majorité du personnel régulier du Ministère travaille en région, ce qui n'est pas le cas de nombreux ministères et organismes. De plus, 45,3 % du personnel régulier du Ministère appartient à la classe d'emploi des agentes et agents d'aide socioéconomique, classe d'emploi présente à seulement 6,9 % dans les autres ministères et organismes de la fonction publique.

TAUX DE ROULEMENT AU MINISTÈRE ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE



Source : Média, juin 2012.

17. Le taux de roulement ministériel est une mesure du nombre de départs volontaires d'un ministère ou d'un organisme. Il s'établit en divisant les mouvements de personnel (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par l'effectif au 1er avril.

Absentéisme-maladie

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le personnel du Ministère s'est absenté en moyenne 17 jours comparativement à 12,4 jours pour l'ensemble du personnel de la fonction publique québécoise. Il faut toutefois interpréter ces résultats avec prudence, puisqu'ils sont fortement influencés par différents facteurs.

NOMBRE MOYEN DE JOURS D'ABSENCE EN MALADIE

Année financière	Emploi et Solidarité sociale	Fonction publique québécoise
2009-2010	15,2	11,8
2010-2011	15,6	12,0
2011-2012	17,0	12,4

Source : Média, juin 2012

En effet, selon Statistique Canada (avril 2012), plusieurs facteurs ont alimenté la tendance à la hausse du taux d'absentéisme sur le marché du travail, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre et la part croissante des femmes dans la composition de la main-d'œuvre. Leur taux d'absentéisme est généralement plus élevé que celui des hommes, notamment pour des raisons familiales. Par ailleurs, la nature et les exigences de l'emploi constituent également, selon Statistique Canada, des facteurs déterminants du taux d'absentéisme. En 2011, à l'échelle nationale, les employées et les employés qui se sont absentés davantage étaient ceux des services de santé et d'assistance sociale (14 jours d'absence en moyenne par rapport à 9,3 jours dans l'ensemble des industries canadiennes).

Au Ministère, en 2011-2012, les femmes comptaient pour 76,3 % du personnel régulier et occasionnel comparativement à 59,2 % dans la fonction publique, et l'âge moyen du personnel y était supérieur d'un peu plus d'une année (47,5 ans par rapport à 45,9 ans). On constate également, dans la fonction publique, que le personnel technicien et de soutien s'absente davantage comparativement aux autres catégories d'emploi. Au Ministère, ces deux catégories d'emploi représentent 73,1 % de l'effectif comparativement à 52,2 % dans la fonction publique. Par ailleurs, la nature et les exigences des emplois au Ministère exercent une influence sur le taux d'absentéisme observé.

Afin notamment de réduire l'absentéisme et d'améliorer la qualité de vie au travail des employées et employés, le Ministère s'est engagé, en 2011-2012, dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À la suite du sondage mené à l'automne 2011, les besoins, les préoccupations et les suggestions du personnel seront pris en compte afin de définir des interventions qui contribueront à la santé et à la qualité de vie au travail. Des actions à portée ministérielle seront également déployées.

Santé et sécurité des personnes au travail

En 2011-2012, le Ministère a mis l'accent sur les éléments suivants en matière de santé et de sécurité du travail :

- le soutien des gestionnaires et des membres des comités de santé et de sécurité du travail et des mécanismes de participation par rapport aux problématiques susceptibles d'affecter la santé et la sécurité du personnel;
- la formation, la promotion et le soutien-conseil visant l'adaptation des postes de travail en vue de prévenir les troubles musculosquelettiques;
- la conception d'une séance de formation interactive pour la diffusion du programme de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe;
- l'introduction de nouvelles formations en matière de santé au travail;
- l'accompagnement visant à prendre en charge rapidement les conflits en milieu de travail et les signalements de cas potentiels de harcèlement psychologique.

Bonis au rendement

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement n'est accordé aux cadres, aux cadres juridiques ni aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012. Ainsi, pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, le Ministère n'a versé aucun boni de rendement au personnel de ces catégories.

Ressources budgétaires et financières

Le budget de dépenses 2011-2012 du Ministère totalise 4 255,9 millions de dollars. Quant aux dépenses réelles, elles se chiffrent à 4 321 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 75 millions de dollars en provenance du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Cette somme est répartie entre le programme 01 « Mesures d'aide à l'emploi » et le programme 02 « Mesures d'aide financière » afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes. Le détail pour chacun des programmes est présenté ci-après.

BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Budget de dépenses[a]	Dépenses réelles[b]	Dépenses réelles[c]	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	870 427,4	889 976,4	881 762,4	8 214,0
Mesures d'aide financière	2 925 325,6	2 978 075,6	2 948 843,1	29 232,5
Administration	460 158,0	452 961,8	459 499,5	(6 537,8)
Total	**4 255 911,0**	**4 321 013,8**	**4 290 105,0**	**30 908,7**

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 du Ministère.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2011-2012. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics, en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c La structure des dépenses de 2010-2011 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2011-2012.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses 2011-2012 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 870,4 millions de dollars, alors que la dépense réelle pour 2011-2012 a été de 890 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par un transfert de 23 millions de dollars alloués par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes.

Le budget de dépenses 2011-2012 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014*. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, notamment la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés.

Globalement, le Fonds de développement du marché du travail a consacré un montant de 876,8 millions de dollars pour mener des interventions permettant à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'une conseillère, d'un conseiller ou d'un organisme, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre ainsi que d'une aide à la formation de la main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2011-2012 des mesures d'aide financière était de 2 925,3 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 978,1 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par un transfert de 52 millions de dollars alloués par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrants et des immigrantes.

Précisons qu'un montant de 2 920,9 millions de dollars a été affecté à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, un montant de 22,9 millions de dollars a été versé à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué, au cours de l'exercice financier 2011-2012, une somme totale de 5,9 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,6 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 1,1 million de dollars. Enfin, un montant de 23,6 millions a été alloué au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget de dépenses 2011-2012 des activités liées à l'administration était de 460,2 millions de dollars. La dépense s'est finalement élevée à 452,9 millions de dollars. Du montant dépensé :

- 263,7 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales qu'en région, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 117,6 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 71,6 millions de dollars ont été consacrés à la direction, au soutien à la gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ainsi qu'aux relations avec les citoyennes et les citoyens.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1 % est destiné à l'aide humanitaire internationale.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	24 871,1	23 868,1[c]	22 498,5	1 369,6
Dépenses	25 398,7	24 218,2	24 436,6	(218,4)
Excédent (déficit)	**(527,6)**	**(350,1)**	**(1 938,1)**	**1 588,0**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2011-2012.

b Données provenant des états financiers 2011-2012.

c Montant résultant des revenus de près de 18 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de près de 5,9 millions constituant la contribution ministérielle.

Fonds de développement du marché du travail

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un surplus de 7,9 millions en 2011-2012. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2012 atteint 40,8 millions.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	1 095 148,0	1 083 954,4[c]	1 232 486,5	(148 532,1)
Dépenses	1 127 760,7	1 076 065,0	1 232 531,8	(156 466,8)
Excédent (déficit)	**(32 612,7)**	**7 889,4**	**(45,3)**	**7 934,7**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2011-2012.

b Données provenant des états financiers 2011-2012.

c Il existe un écart de 194 millions de dollars entre la dépense du Ministère s'élevant à 890 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2011-2012, mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 084 millions. Cet écart s'explique notamment par l'augmentation du revenu attribuable à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère et par les revenus provenant des différentes ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec qui sont directement versés dans le Fonds de développement du marché du travail.

Fonds québécois d'initiatives sociales

La contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2011-2012 a été de 23,6 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 16,8 millions en 2011-2012. De ce montant, 16,4 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	22 710,4	23 726,3	15 916,6	7 809,7
Dépenses	23 567,0	16 779,6	16 830,1	(50,5)
Excédent (déficit)	**(856,6)**	**6 946,7**	**(913,5)**	**7 860,2**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2011-2012.

b Données provenant des états financiers 2011-2012.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après la date du début des activités du Fonds. Les dépenses de 18,7 millions de dollars sont composées de 17,7 millions en amortissement et de 1 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 14,1 millions en 2011-2012.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	21 049,5	18 744,4	20 356,6	(1 612,2)
Dépenses	21 049,5	18 744,4	20 356,6	(1 612,2)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2011-2012.

b Données provenant des états financiers 2011-2012.

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est en activité depuis le 1er avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du Ministère dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 4,6 millions de dollars de ce fonds se composent de 1 million en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 3,6 millions venant d'organismes autres que budgétaires et fiduciaires. Les dépenses de 4,6 millions sont imputées à la rémunération pour 3,3 millions et au fonctionnement pour 1,3 million.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2011-2012		2010-2011	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	3 302,2	4 623,7	3 537,0	1 086,7
Dépenses	3 282,0	4 565,6	3 559,9	1 005,7
Excédent (déficit)	**20,2**	**58,1**	**(22,9)**	**81,0**

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2011-2012.

b Données provenant des états financiers 2011-2012.

Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de renseignements sur ce fonds, on consultera son rapport d'activité 2011-2012[18].

18. Les états financiers du fonds sont accessibles lorsque le rapport d'activité du fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la loi. Voir : **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

Gouvernance des technologies de l'information

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a consenti un budget global de 58,2 millions de dollars à ses ressources informationnelles[19]. Ainsi, 44,1 millions de dollars ont été alloués aux activités de continuité des opérations, soit 75,8% du budget total, notamment au regard de l'encadrement, de l'entretien et de l'exploitation des systèmes opérationnels, de la coordination et du pilotage des systèmes ainsi que du soutien technique au personnel du Ministère. Un budget de 14,1 millions de dollars, soit 24,2 % du budget global, a par ailleurs été consacré à des investissements dans le développement et l'amélioration des systèmes informatiques.

Le tableau ci-dessous présente les écarts entre les dépenses planifiées et les dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 (en millions de dollars).

ÉCARTS ENTRE LES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2011-2012

Catégorie de dépenses	Projets de développement	Encadrement, entretien et exploitation des actifs informatiques	Total
Dépenses planifiées en ressources informationnelles	19,6	46,3	65,9
Dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice	14,1	44,1	58,2
Écarts	**5,5**	**2,2**	**7,7**

En ce qui concerne la catégorie « Projets de développement », l'écart de 5,5 millions de dollars s'explique par une diminution dans les investissements des nouveaux projets planifiés en début d'exercice. Pour ce qui est de la catégorie « Encadrement, entretien et exploitation des actifs informatiques », l'écart reflète les efforts du Ministère qui a réussi à contenir les dépenses au niveau de 44,1 millions de dollars.

NOMBRE DE PROJETS D'ENVERGURE EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012

	2011-2012
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	44
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	17
TOTAL	**61**
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	36
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	25
TOTAL	**61**

Le Ministère a travaillé à la réalisation de 61 projets au cours de l'exercice. Au terme de l'exercice, 25 projets ont été complétés et 36 sont toujours en cours.

Les principaux projets réalisés ou en cours de réalisation, liés au développement des services du gouvernement en ligne et d'amélioration des processus de l'organisation, sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les projets relatifs au gouvernement en ligne visent l'amélioration, l'évolution, la pérennité des sites Internet existants et le déploiement d'outils tant à l'intention des citoyennes et des citoyens que du personnel du Ministère. L'amélioration des processus de l'organisation touche la révision, l'optimisation et l'intégration de processus ou d'outils, l'implantation de nouvelles fonctionnalités pour alléger les tâches du personnel, ainsi qu'un environnement de relève des systèmes informatiques pour assurer la continuité de services en cas de sinistre. Des projets concernant les obligations réglementaires ont également été menés à terme.

19. Les données relatives au Régime québécois de l'assurance parentale font l'objet d'une reddition de comptes distincte et ne sont pas prises en compte dans le présent rapport.

PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Nom du projet	État du projet	Prestation de services électroniques - Nouvelle (N) ou Refonte(R)	Envergure du projet	Débours 2011-2012[a]	Débours avant 2011-2012	Total des débours
Refonte Internet du site ministériel[b]	Conception	R	1 590,5	211,6	91,2	302,8
Gestion des documents au Ministère	Réalisation	N	622,7	75,0	57,2	132,2
Refonte des systèmes TAQ et EMS	Réalisation	R	913,8	146,8	382,3	529,1
Modernisation des pratiques de formation au Ministère	Réalisation	N	629,4	29,6	0	29,6
Sous-total Unités centrales			**3 756,4**	**463,0**	**530,7**	**993,7**
Refonte du site IMI en ligne[b]	Conception	R	2 446,0	193,0	3,6	196,6
Refonte du site Placement en ligne[b]	Conception	R	23 000,0	852,3	82,0	934,3
Visioguichet Lévis[b]	Terminé		96,0	96,0	0	96,0
Identification automatisée par téléphone	Conception	N	367,9	167,3	115,3	282,6
Aide à la décision en ligne (ADEL)	Conception	R	14 069,1	1 365,8	4 195,0	5 560,8
Amélioration des mécanismes de support à la réalisation des réclamations et des notes de crédit	Réalisation	N	1 671,3	257,5	336,9	594,4
Crédit d'impôt pour la solidarité	Terminé		1 600,0	972,4	490,6	1 463,0
Suspension des dépôts directs	Conception		750,3	0,0	60,2	60,2
Projets annuels de relevés fiscaux	Terminé		-	1 357,7	73,7	1 431,4
Sous-total Emploi-Québec			**44 000,6**	**5 262,0**	**5 357,3**	**10 619,3**
Gestion documentaire des dossiers du recouvrement	Terminé		204,0	27,6	104,1	131,7
Révision des modalités d'assignation de dossiers	Terminé		1 148,9	691,3	327,2	1 018,5
Sous-total Centre de recouvrement			**1 352,9**	**718,9**	**431,3**	**1 150,2**
Total général			**49 109,9**	**6 443,9**	**6 319,3**	**12 763,2**

a Portion capitalisable au Ministère.

b Projets liés au gouvernement en ligne.

Coûts unitaires de certains services

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses engagées pour fournir les services à la clientèle et pour l'administration. En 2011-2012, près de 77 % des coûts administratifs du Ministère sont pris en compte dans le calcul de ces coûts unitaires.

COÛTS ADMINISTRATIFS PUBLIÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Services	2011-2012	2010-2011
Services publics d'emploi	179,7	189,9
Services de solidarité sociale	156,6	161,8
Gestion des recours de la clientèle	9,9	9,6
Recouvrement des sommes dues au Ministère[20]	18,2	17,1

Services publics d'emploi et services de solidarité sociale

Les dépenses publiées des services publics d'emploi ont diminué de plus de 5,3 % en 2011-2012 comparativement à 2010-2011 passant de 189,9 millions de dollars à 179,7 millions de dollars. Les dépenses publiées des services de solidarité sociale ont diminué de 3,2 % en comparaison avec l'an dernier passant de 161,8 millions de dollars à 156,6 millions de dollars. La diminution globale des dépenses pour la prestation des services d'emploi et de solidarité sociale est notamment due à la baisse des efforts consacrés à ces volets par rapport à 2010-2011, et par des coûts reliés aux espaces locatifs moindres[21].

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	365	362	+ 3	+ 0,8
Services aux entreprises	entreprise aidée	2568	2626	58	2,2
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	16	16	0	0

Pour la prestation des services publics d'emploi, l'allocation des effectifs a été ajustée proportionnellement à la diminution observée de la clientèle, soit les personnes et les entreprises aidées, ce qui a entraîné une diminution des coûts opérationnels de façon globale.

Pour les services aux individus, les coûts ont diminué dans la même proportion que la baisse de la clientèle aidée, ce qui a engendré une certaine stabilité pour les coûts unitaires en 2011-2012 par rapport à 2010-2011.

Toutefois, pour les services aux entreprises, les coûts opérationnels ont diminué d'une façon plus importante que la baisse du nombre d'entreprises aidées, ce qui explique la diminution du coût unitaire.

20. L'information relative à 2010-2011 a été redressée pour ne présenter que les coûts publiés.

21. La baisse des coûts reliés aux espaces locatifs est due à une diminution importante en 2011-2012 des dépenses d'aménagement des locaux dans les régions, qui étaient attribuables en 2010-2011 en totalité aux services publics d'emploi et de solidarité sociale. Toutefois, cette baisse a été compensée en partie par la hausse en 2011-2012 des baux reliés aux espaces locatifs.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	dossier	355	362	- 7	- 1,9
Personnes avec des contraintes sévères	dossier	261	258	+ 3	+ 1,2
Personnes sans contrainte sévère	dossier	415	427	- 12	- 2,8
Attribution initiale	demande d'aide financière	318	300	+ 18	+ 6,0

Concernant la gestion des dossiers actifs, comprenant à la fois les personnes avec des contraintes sévères et sans contrainte sévère à l'emploi, la baisse globale du coût unitaire a été de 1,9 % par rapport à l'an dernier.

Le coût unitaire d'un dossier pour une personne avec des contraintes sévères a augmenté de 1,2 % de 2010-2011 à 2011-2012. Cette augmentation est due à la stabilité du nombre de dossiers actifs et à la hausse des coûts opérationnels attribuable principalement à la progression des dépenses de rémunération. Ces facteurs expliquent la hausse du coût unitaire d'un dossier actif avec des contraintes sévères à l'emploi.

Le coût unitaire d'un dossier pour une personne sans contrainte sévère a diminué de 2,8 % par rapport à l'année dernière. Cette baisse du coût unitaire est attribuable à une optimisation de la gestion de ces dossiers compensée en partie par une hausse des dépenses de rémunération. La diminution du nombre de dossiers actifs de 1,8 % est venue atténuer également en partie la baisse observée du coût unitaire.

Pour l'attribution initiale, on remarque une augmentation de 6 % du coût unitaire par rapport à l'an dernier. Cette hausse est due à une diminution du nombre de nouvelles demandes de 11 964 en 2011-2012 comparativement à 2010-2011, passant de 135 517 à 123 553. La diminution des coûts totaux notamment engendrée par la réorganisation du traitement des nouvelles demandes est venue atténuer la hausse observée du coût unitaire.

Gestion des recours de la clientèle

SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	351	330	+ 21	+ 6,4
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 333	1526	- 193	- 12,6

La hausse du coût unitaire par dossier finalisé en révision s'explique principalement par l'augmentation du coût de location des espaces occupés par le personnel, ainsi que par une hausse des coûts opérationnels entraînée en partie par la professionnalisation des emplois de réviseures et de réviseurs.

La baisse du coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec s'explique par l'augmentation du nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours de la période visée, qui est passé de 1 795 en 2010-2011 à 2 064 en 2011-2012, et par la stabilité de la dépense totale imputée à la représentation.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Renseignements	renseignement	6,47	6,34	+ 0,13	+ 2,0
Plaintes	plainte	136,60	126,95	+ 9,65	+ 7,6

Le coût unitaire d'un renseignement est demeuré relativement stable, variant de 2 % à la hausse. L'augmentation du nombre de demandes de renseignements en 2011-2012 a atténué l'impact de la hausse du coût de location des espaces occupés par le personnel.

Le coût unitaire relatif aux plaintes a augmenté de 7,6 % en 2011-2012. Cette augmentation s'explique d'une part, par une diminution du nombre de plaintes qui est passé de 7 256 en 2010-2011 à 6 955 en 2011-2012. D'autre part, la hausse du coût de location des espaces occupés par le personnel a eu un impact sur l'augmentation du coût unitaire d'une plainte.

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Service	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Créances Emploi-Québec et Assurance parentale	dollar recouvré	0,120	0,126	- 0,006	- 4,8

La stabilité relative du coût par dollar recouvré entre 2010-2011 et 2011-2012 est principalement attribuable à l'augmentation du recouvrement, compensée en partie notamment par la hausse de certaines dépenses dont le coût de location des espaces occupés par le personnel et des dépenses en ressources informationnelles. La combinaison de ces deux facteurs explique la stabilité relative du coût par dollar recouvré. Pour plus d'information, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Centre de recouvrement, à la page 173.

Autre coût unitaire

Le Ministère procède également au calcul du coût unitaire d'autres services offerts à la population, dont les prestations d'assurance parentale. Les coûts administratifs totaux des prestations d'assurance parentale sont de 30,9 millions de dollars en 2011-2012, comparativement à 32,4 millions en 2010-2011.

ASSURANCE PARENTALE

Service	Coûts par	2011-2012 ($)	2010-2011 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	150	160	- 10	- 6,3

En 2011-2012, le coût unitaire des prestations d'assurance parentale s'établit à 150 $, soit une baisse de 6,3 % par rapport à 2010-2011. Cette diminution s'explique principalement par la réduction des dépenses de fonctionnement attribuable notamment à la baisse des coûts du Directeur de l'état civil, par une baisse des coûts des services rendus par le Ministère, de même que par une réduction des charges découlant des investissements en ressources informationnelles. De plus, une hausse de 2 % du nombre de personnes ayant obtenu au moins un versement en 2011-2012 contribue aussi à la diminution du coût unitaire.

RÉSULTATS 2011-2012

La présente section fait état des réalisations de la première année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2011-2014* et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2011-2012.

Les enjeux ciblés par le *Plan stratégique 2011-2014* sont :

- les effets de la démographie sur la disponibilité de la main-d'œuvre;
- les mutations du marché du travail;
- la mobilisation en vue de l'autonomie économique et de l'inclusion sociale;
- une organisation efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2012[22].

Facteurs de contingence

En 2011, l'économie mondiale a connu des difficultés. La crise des finances publiques dans la zone euro et la possibilité d'une nouvelle récession qui menace plusieurs pays européens en raison de politiques budgétaires restrictives synchronisées ont des répercussions sur l'économie mondiale. Par ailleurs, on assiste à une lente reprise tant de l'économie américaine que de celle de plusieurs pays dits développés. Toutefois, en raison de la place plus importante que prennent les marchés émergents dans l'économie mondiale, les prix des matières premières augmentent depuis plusieurs années. Cela favorise une devise canadienne forte par rapport à celles de nos principaux marchés d'exportation, limitant ainsi la capacité concurrentielle des entreprises canadiennes sur les marchés extérieurs. Dans un tel contexte, le marché du travail d'une économie aussi ouverte que celle du Québec est susceptible de subir les contrecoups de l'incertitude économique mondiale. Le cas échéant, une telle conjoncture rend plus difficile l'atteinte de certaines cibles du *Plan stratégique 2011-2014*.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Les résultats obtenus en 2011-2012 sont satisfaisants si l'on considère le contexte économique qui demeure fragile en cette première année de l'horizon 2011-2014 de la planification stratégique.

À l'égard de l'axe d'intervention 1.1 du plan stratégique qui porte sur l'intégration en emploi, les taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans ainsi que celles de 55 à 64 ans ont progressé par rapport au creux enregistré pendant la précédente récession, conséquence directe de la reprise soutenue de l'activité économique survenue en 2010 et au premier semestre de 2011. Ainsi, en dépit d'un léger repli (1,2 point de pourcentage) en seconde moitié de 2011, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées (5 ans ou moins) âgées de 15 à 64 ans affiche en 2011 un gain

22. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2011. Le cas échéant, une note le précise.
Au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'*Enquête sur la population active* de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Conséquemment, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le rapport annuel de gestion 2010-2011 du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

de 1,5 point de pourcentage par rapport à 2010 (passant de 52,6 % à 54,1 %[23]). Chez les personnes de 55 à 64 ans, le taux d'emploi progresse de 0,9 point de pourcentage (passant de 52,1 % à 53 %). Pour la première année de la planification stratégique 2011-2014, les deux indicateurs s'approchent ainsi de leur cible respective.

Les taux d'assistance sociale tendent à combler l'écart qui les sépare de leur cible respective. D'avril 2011 à mars 2012, le taux d'assistance sociale, tant des jeunes de 18 à 24 ans (objectif 3.1.2) que celui de la population de 0 à 64 ans (Orientation 3), a connu un fléchissement de 0,2 point de pourcentage (passant respectivement de 5,5 % à 5,3 % et de 7,3 % à 7,1 %).

En ce qui a trait à l'axe d'intervention 4.1 qui porte sur l'engagement des communautés, 22,6 millions de dollars ont été attribués pour les six alliances signées, soit un taux d'atteinte de la cible, après la première année, de 27 %.

Afin de soutenir le personnel dans son parcours de carrière et de répondre aux préoccupations soulevées par la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, une boîte à outils est mise en ligne sur le site intranet du Ministère, et tous les membres du personnel y ont accès. Dès lors, en ce qui concerne l'objectif de l'axe d'intervention qui porte sur le personnel, la cible est atteinte.

Enfin, en ce qui a trait aux autres objectifs du plan stratégique, il est trop tôt pour obtenir des résultats intermédiaires représentatifs. La phase de réalisation de ces objectifs suit son cours et aura assurément des effets visibles sur l'atteinte des cibles du *Plan stratégique 2011-2014*.

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012	Pages
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	53,0 %	p. 50
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	54,1 %	p. 51

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012	Pages
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*	6,0 %	ND	p. 53
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	En cours	p. 55
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours	p. 55

23. Les données sur le taux d'emploi concernent l'année civile (de janvier 2011 à décembre 2011).

ORIENTATION 3

Aider les personnes et les familles

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012	Pages
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	6,6 %	7,1 %	p. 56
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans)	4,8 %	5,3 %	p. 58

ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012	Pages
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une Alliance pour la solidarité est signée	100 %	27 %	p. 59

ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012	Pages
Date d'obtention de la certification « Entreprise en santé » du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	En cours	p. 60
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé	p. 61

ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012	Pages
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	En cours	p. 61
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	En cours	p. 62
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	ND	p. 62

RÉSULTATS DÉTAILLÉS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014* ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2011-2012

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

AXE D'INTERVENTION 1.1

L'intégration en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre, notamment les clientèles sous-représentées sur le marché du travail

OBJECTIF 1.1.1

Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans

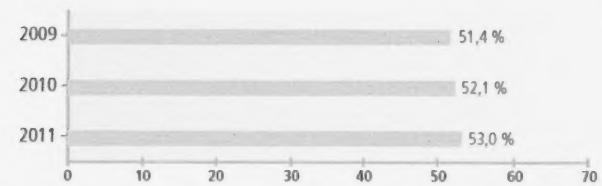
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	53,0 %[a]

a Le résultat concernant le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2011.

Pour faire face à la rareté de main-d'œuvre annoncée pour les prochaines années, le Ministère s'est donné pour objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réintégration à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans ou plus.

Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans vise à mesurer la proportion des personnes âgées de 55 à 64 ans qui occupent un emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail[24]. Les résultats pour l'année 2011 nous indiquent que ce taux s'est fixé à 53 %, soit une augmentation de 0,9 point de pourcentage par rapport à 2010.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES DE 55 À 64 ANS
QUÉBEC, 2009 À 2011[a]



a Voir note 22 à la page 47.

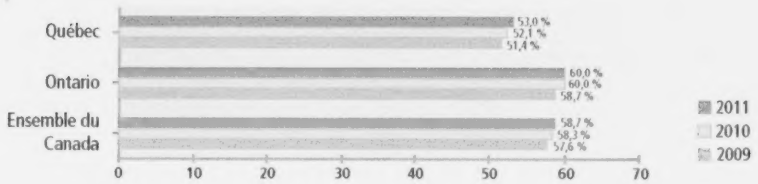
b Les taux d'emploi sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de 12 mois.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

24. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

En 2011, l'emploi a augmenté à un rythme beaucoup plus soutenu chez les 55 à 64 ans que dans l'ensemble du marché du travail, les hausses respectives étant de 22 400 (+ 4,1 %) et de 38 500 (+ 1 %). Ce résultat n'est pas étranger à la performance du marché du travail au cours de la dernière année. D'ailleurs, on observe qu'une part croissante des emplois est occupée par des personnes en fin de carrière et que l'emploi a plus que triplé depuis le début de la décennie chez les personnes de 65 ans ou plus, malgré leur faible représentation au sein de la population.

TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS
QUÉBEC, ONTARIO ET ENSEMBLE DU CANADA, 2009, 2010 ET 2011[a,b]



a Voir note 22 à la page 47.

b Les taux d'emploi sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de 12 mois.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Même si la population de 55 à 64 ans du Québec affiche un taux d'emploi inférieur à celui qu'on observe en Ontario et au Canada, c'est au Québec que le taux d'emploi de cette partie de la population a le plus progressé en 2011. En effet, il est resté stable en Ontario et a connu une augmentation de 0,4 point de pourcentage au Canada pendant qu'il augmentait de 0,9 point de pourcentage au Québec.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

Rappelons que les travailleuses et travailleurs âgés ont accès à l'ensemble des services offerts par Emploi-Québec.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le nombre de personnes de 55 ans et plus qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 35 360, ce qui correspond à 661 nouveaux participants et participantes de plus qu'en 2010-2011, soit une augmentation de 1,9 %.

OBJECTIF 1.1.1 *(suite)*

Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées, âgées de 15 à 64 ans

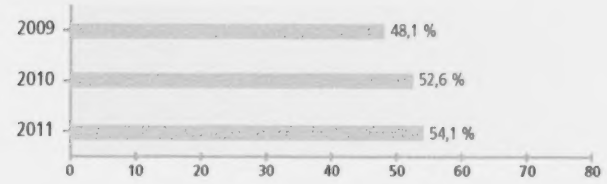
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	54,1 %[a]

a Le résultat relatif au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile 2011.

Le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées est le rapport entre le nombre de ces personnes qui occupent un emploi et l'ensemble de la population immigrante de 15 à 64 ans nouvellement arrivée[25]. Cet indicateur permet de rendre compte de la situation de la population immigrante sur le marché du travail.

25. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS[a]
2009, 2010 ET 2011



a Voir note 22 à la page 47.

b Les taux d'emploi trimestriels sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de quatre trimestres.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

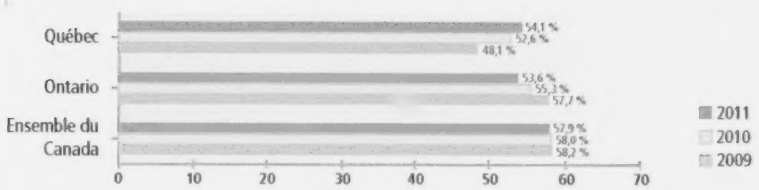
Le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées s'est fixé à 54,1 % en 2011, en progression de 1,5 point de pourcentage par rapport à 2010. Rappelons que le taux d'emploi de ce segment de la population s'est replié de 7 points de pourcentage au cours de la récession qui a marqué l'exercice 2008-2009. Toutefois, la performance du marché du travail depuis 2010 aura contribué à améliorer la situation.

Par ailleurs, le Québec a accueilli 51 737 immigrantes et immigrants en 2011, ce qui correspond à un recul de 4,2 % par rapport à l'année 2010 (53 981), mais une hausse par rapport à 2009 où leur nombre se situait à 49 489.

Au Québec, la population immigrante nouvellement arrivée affiche un taux de chômage plus élevé que le reste de la population immigrante en raison notamment des démarches nécessaires à l'apprentissage du français et à la reconnaissance des acquis, qui tendent à retarder l'entrée sur le marché du travail[26]. Il convient aussi de noter que la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada.

En vue de réduire les délais d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées et de hausser leur taux d'emploi, une analyse des services qui leur sont offerts a permis de dégager des mesures qui favorisent l'harmonisation des services et permettent d'améliorer le processus d'intégration en emploi. Les travaux en cours font l'objet d'un suivi dans le *Plan stratégique 2011-2014* du Ministère et visent la mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES[a]
QUÉBEC, ONTARIO ET ENSEMBLE DU CANADA, 2009, 2010 ET 2011



a Voir note 22 à la page 47.

b Les taux d'emploi trimestriels sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de quatre trimestres.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

On constate qu'au cours des trois dernières années, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées a augmenté au Québec, tandis qu'il a diminué en Ontario et dans l'ensemble du Canada.

26. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Les immigrants et le marché du travail québécois en 2008, volet 1 : portrait général*, 2009, 21 p.

Au cours de la dernière année, dans le cadre du plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, le Ministère a achevé un répertoire des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises, qui comprend divers exemples d'intégration à l'emploi des personnes immigrantes. La réalisation de maillages professionnels entre des employeurs et des travailleuses et travailleurs issus de différentes communautés culturelles s'est concrétisée, notamment par la mise sur pied d'activités de stage, de rencontres professionnelles et d'autres activités de réseautage. Pour plus de détails à ce sujet, se référer aux pages 91 à 93.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2011-2012, 49 766 personnes immigrantes ont commencé une participation aux services publics d'emplois. Il s'agit d'une diminution de 1 195 personnes comparativement à l'année précédente. De ce nombre, 1 148 nouvelles personnes immigrantes ont bénéficié du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* en 2011-2012, comparativement à 1 184 nouvelles personnes en 2010-2011. Le *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* prévoit le versement d'une subvention salariale à l'employeur pour permettre aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible d'acquérir une première expérience de travail dans leur domaine de compétence au Québec et d'avoir accès aux services d'accompagnement requis pour faciliter leur intégration en emploi (formation, accompagnement en entreprise). Le taux d'intégration durable en emploi est de près de 90 % l'année suivant la participation des personnes immigrantes à ce programme.

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

AXE D'INTERVENTION 2.1

L'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises

OBJECTIF 2.1.1

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*	6 %	ND[a]

a L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre. En raison des délais de collecte et de traitement, les données d'une année sont disponibles à l'automne de l'année suivante. L'information disponible pour la rédaction du présent rapport concerne uniquement l'année 2010, ce qui ne permet pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

Cet indicateur vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et travailleurs qui ont reçu de la formation au cours de l'année. Les données utilisées proviennent de l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*.

Les résultats de l'enquête réalisée en 2011 indiquent qu'en moyenne, la proportion d'employées et employés formés en 2010 a été de 31,7 %[27].

27. Cet indicateur est commun au plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et à celui de la Commission des partenaires du marché du travail. Pour plus de détails, on consultera également le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, page 217.

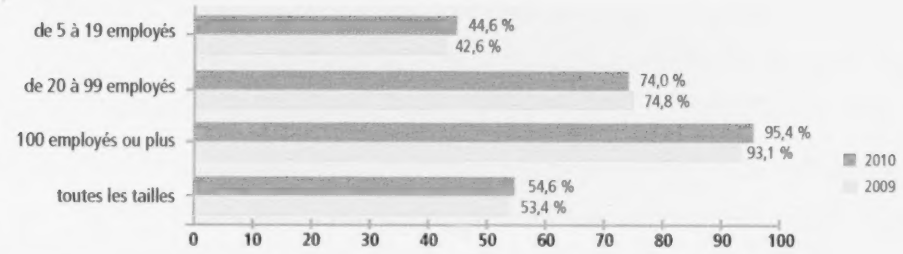
PROPORTION DES EMPLOYÉS FORMÉS, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ, 2010

Secteurs d'activité	Proportion des employés formés (%)
Haute technologie (ensemble)	47,3
Fabrication de haute technologie	*58,4*
Services de haute technologie	*42,0*
Services professionnels	*39,8*
Fabrication (sauf haute technologie)	38,7
Services (sauf haute technologie)	29,3
Construction	23,7
Moyenne pour l'ensemble	**31,7**

Source : CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, édition 2011 sur les données de 2010.

Par ailleurs, lorsqu'on examine la proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation destinée à leur personnel, on constate qu'elle est passée de 53,4 % à 54,6 % en un an.

POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS SELON LEUR TAILLE AYANT FINANCÉ DE LA FORMATION AUX EMPLOYÉS
2009 ET 2010



Source : CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, édition 2011 sur les données de 2010.

Le Ministère s'était engagé, dans son plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012, à soutenir 10 100 entreprises et, au terme de l'année financière 2011-2012, 11 712 entreprises ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi par l'entremise de diverses mesures (dont 6 800 entreprises soutenues grâce à la mesure Formation de la main-d'œuvre, volet Entreprises).

Pour l'année 2011-2012, près de 76 000 (75 939) personnes ont reçu un soutien du Ministère au regard de leurs démarches de formation ou de développement et de reconnaissance de leurs compétences.

OBJECTIF 2.1.2

Contribuer au développement de pratiques de gestion des ressources humaines adaptées aux changements du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	En cours

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, les entreprises doivent adapter leur gestion afin de recruter et maintenir leur main-d'œuvre. La fonction de gestion des ressources humaines est de plus en plus déterminante pour la survie des entreprises. L'attraction, la conservation et la fidélisation du personnel constituent des enjeux majeurs. Les entreprises doivent aussi miser sur la qualité de leur main-d'œuvre, notamment par le maintien de sa qualification, afin d'accroître sa productivité.

Divers travaux sont en cours en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie prévue pour décembre 2012.

AXE D'INTERVENTION 2.2

- L'atténuation des déséquilibres interrégionaux du marché du travail

OBJECTIF 2.2.1

Soutenir la relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale collabore à plusieurs activités avec le ministère du Développement économique, Innovation et Exportation dans le but de favoriser et de soutenir des projets de diversification de l'économie et de l'emploi dans des régions où cette problématique est observée.

En 2011-2012, un ensemble de propositions concernant les initiatives régionales de diversification dans les régions ciblées, et qui favorisent la mise en place d'une approche concertée, ont été déposées aux autorités du Ministère :

- Soutien à l'émergence de projets – une approche proactive et concertée auprès des promoteurs.
- Optimisation de la prestation de services – un appui soutenu et flexible pour favoriser la réussite des projets des entreprises.
- Main-d'œuvre – recrutement et adaptation de la main-d'œuvre pour un capital humain compétent et disponible (formation, aide au recrutement, soutien à la gestion des ressources humaines).
- Coordination et complémentarité des intervenants gouvernementaux – une mobilisation et une mise en commun, dans le respect des mandats de chacun, des ressources et des expertises.
- Soutien à l'amélioration de la performance des entreprises existantes en matière d'innovation et de créativité – miser sur les réussites.

Ces propositions serviront à l'élaboration, par les directions régionales d'Emploi-Québec et du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, de plans d'intervention en matière de soutien aux initiatives de diversification de l'économie et de l'emploi. Ces plans s'inscrivent dans une démarche d'expérimentation visant à établir les conditions de succès d'une intervention gouvernementale efficace en matière de soutien au développement de l'économie et de l'emploi.

Au cours de la dernière année, d'autres moyens qui contribuent à diversifier l'économie et l'emploi ont été présentés. On a assisté au lancement d'Export Québec, à l'annonce de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat, à la mise en œuvre de la révision des programmes du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, ainsi qu'au dévoilement des nouvelles mesures par la Commission des partenaires du marché du travail dans le cadre d'Investissement-compétences, notamment en matière de soutien à la relance de l'emploi. La mise en œuvre de ces nouveaux outils permettra de soutenir la diversification, plus particulièrement sous l'angle d'une approche concertée du Ministère et de ses partenaires.

ORIENTATION 3
Aider les personnes et les familles

AXE D'INTERVENTION 3.1
L'accompagnement des clientèles des programmes d'assistance sociale

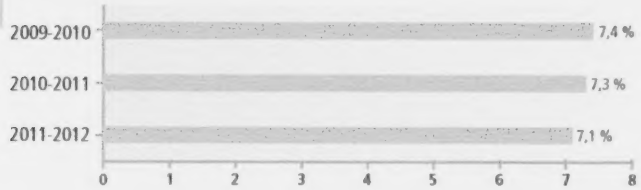
OBJECTIF 3.1.1
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale au Québec

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)[a]	6,6 %	7,1 %

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux d'assistance sociale mensuels.

Le taux d'assistance sociale représente le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE CHEZ LA POPULATION DE 0 À 64 ANS
QUÉBEC, 2009-2010 À 2011-2012[a]



a Ces taux se rapportent à l'exercice financier et traduisent la performance atteinte du 1er avril d'une année au 31 mars de l'année suivante. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de douze mois.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

Depuis 2009-2010, soit la période où la récession a frappé le Québec, le taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans a diminué de 0,3 point de pourcentage.

Au cours de l'année 2011-2012, le taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans a diminué de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2010-2011 pour s'établir à 7,1 %. En 2011-2012, on observe le taux d'assistance sociale mensuel moyen le plus bas des 36 dernières années, soit 7,1 %, après avoir culminé à 12,6 % en 1995-1996.

TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE
QUÉBEC, ALBERTA, ONTARIO, TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR ET CANADA, ENTRE 2009 ET 2011[a]

Provinces	2011 (%)	2010 (%)	2009 (%)
Québec	7,3	7,4	7,4[b]
Alberta	2,2	2,3	1,9
Ontario	7,5	7,3	6,7
Terre-Neuve-et-Labrador	9,2	9,3	9,0
Canada	ND	6,3	5,9

a À des fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, parmi la population âgée de moins de 65 ans au 1er juillet de l'année de référence. L'année de référence concerne l'année civile, soit de janvier à décembre.

b Ce résultat est différent de celui publié dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Ministère.

Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Direction de la production et de l'analyse de l'information sur les programmes sociaux, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction des politiques de prestations.

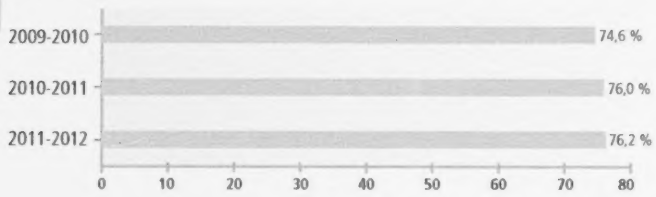
Depuis 2009, le taux d'assistance sociale est resté stable au Québec et il a même connu une légère diminution en 2011, alors que le taux d'assistance sociale a augmenté dans l'ensemble du Canada, notamment en Alberta, en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le taux d'assistance sociale du Québec est inférieur à celui de l'Ontario en 2011, et ce, pour la première fois depuis plus de 15 ans.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2011-2012, le nombre de personnes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 81 456, soit 29,3 % de l'ensemble des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi durant cette période. Cette proportion est en hausse de 1,4 point de pourcentage par rapport à l'année dernière, où elle était de 27,7 %.

La proportion des sorties d'une durée prolongée (au moins 6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail a augmenté de 0,2 point de pourcentage passant de 76 % en 2010-2011 à 76,2 % en 2011-2012. Ces résultats témoignent de l'intensification des interventions du Ministère et ils concordent avec l'évolution de la clientèle des programmes d'assistance sociale. En effet, le nombre mensuel moyen de ménages prestataires de l'assistance sociale a diminué de 1,4 % depuis l'année dernière, passant de 340 561 en 2010-2011 à 335 717 en 2011-2012.

PROPORTION DES SORTIES D'UNE DURÉE PROLONGÉE DE LA CLIENTÈLE DE 0 À 64 ANS[a]
QUÉBEC, 2009-2010 À 2011-2012



a La durée des sorties est d'au moins six mois.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

OBJECTIF 3.1.2

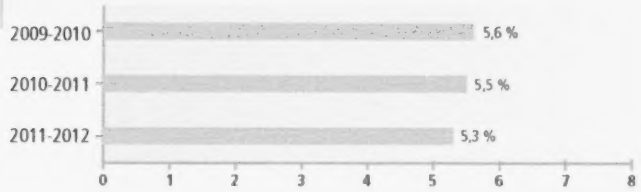
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de la population adulte âgée de moins de 25 ans

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans)	4,8 %	5,3 %[a]

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux mensuels d'assistance sociale.

La population de 18 à 24 ans fait face à des défis particuliers au moment d'entrer sur le marché du travail. Le Ministère s'est engagé à suivre de plus près la situation de ce segment de la population, notamment en ce qui concerne les prestataires de l'aide sociale. Le taux d'assistance sociale indique le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale de 18 à 24 ans et l'ensemble de la population québécoise de ce groupe d'âge.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 18 À 24 ANS
QUÉBEC, 2009-2010 À 2011-2012



Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

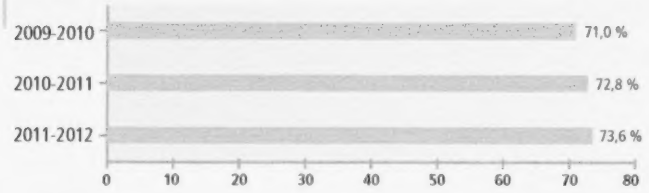
En 2009-2010, le taux d'assistance sociale de la population de 18 à 24 ans était de 5,6 %. Depuis, il a diminué de 0,3 point de pourcentage. En effet, au cours de l'année 2011-2012, le taux d'assistance sociale des jeunes de 18 à 24 ans s'est établi à 5,3 %, soit une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2010-2011.

Participation aux interventions des services publics d'emploi

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a soutenu de diverses façons les jeunes qui veulent entreprendre une démarche active vers l'emploi, notamment grâce au Programme alternative jeunesse. Les participantes et participants à ce programme ont droit à une allocation jeunesse qui est supérieure à la prestation d'aide sociale. Cette allocation reconnaît le caractère actif de leur démarche. En 2011-2012, la moyenne mensuelle des participantes et participants au Programme alternative jeunesse est de 6 693 personnes. Parmi elles, 5 626 (84,1 %) reçoivent une allocation jeunesse mensuelle de 654,61 $.

Le nombre de jeunes de moins de 25 ans qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 52 546, soit 18,9 % de l'ensemble des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi en 2011-2012. Cela représente une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à l'année dernière, alors que les jeunes de moins de 25 ans représentaient 19,1 % de l'ensemble des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi.

PROPORTION DES SORTIES D'UNE DURÉE PROLONGÉE DE LA CLIENTÈLE DE 18 À 25 ANS[a]
QUÉBEC, 2009-2010 À 2011-2012



a La durée des sorties est d'au moins 6 mois.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

La proportion des sorties d'une durée prolongée (au moins 6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail s'est établie à 73,6 % en 2011-2012, en hausse de 0,8 point de pourcentage par rapport à 2010-2011. Ces résultats indiquent une amélioration se reflétant dans la diminution du recours à l'assistance sociale de ce segment de la clientèle : le nombre mensuel moyen de jeunes de moins de 25 ans prestataires de l'assistance sociale a diminué de 2,8 % depuis l'année dernière, passant de 38 838 en 2010-2011 à 37 756 en 2011-2012.

ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

AXE D'INTERVENTION 4.1

L'engagement des communautés

OBJECTIF 4.1.1

Coordonner la mise en place des *Alliances pour la solidarité* dans les régions du Québec et dans des organisations autochtones

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une Alliance pour la solidarité est signée	100 %[a]	27 %[b]

a La cible de 100 % correspond aux 22 régions et organisations autochtones visées.

b Le résultat de 27 % correspond à 6 régions ou organisations autochtones qui ont signé une entente.

Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* prévoit la réalisation d'alliances pour la solidarité. Ces alliances visent principalement à rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux. Elles favorisent la planification et le financement des interventions et des projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tout en permettant la souplesse nécessaire à une réelle prise en charge par les milieux. Elles sont convenues entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les régions[28], l'administration régionale Kativik, l'Administration régionale crie et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. L'indicateur du plan stratégique vise donc la signature de 22 alliances.

28 Les régions : les 18 conférences régionales des élus (CRE) et la Ville de Montréal.

Le calendrier de mise en œuvre varie pour chacune des alliances en raison notamment de la spécificité des territoires à couvrir, de l'état de la mobilisation et des partenariats.

Le financement associé à la signature des alliances provient du Fonds québécois d'initiatives sociales. Pour 2011-2012, une somme de 22,6 millions de dollars a été engagée pour les six alliances signées, sur un budget total prévu de 103,5 millions de dollars en cinq ans.

ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant

AXE D'INTERVENTION 5.1

Le personnel : un atout essentiel

OBJECTIF 5.1.1

Être reconnu comme leader en matière d'initiatives en santé des personnes et de l'organisation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Date d'obtention de la certification « Entreprise en santé » du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	En cours

Le personnel représente un atout essentiel à la qualité des services et à la performance organisationnelle. C'est pourquoi le Ministère souhaite mettre en place des conditions favorables à la qualité de vie au travail, à l'amélioration de la santé globale du personnel et à la diminution de l'absentéisme.

Pour ce faire, il s'est engagé, en 2011-2012, dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail inspirée des meilleures pratiques dans ce domaine. Cette démarche, qui vise la responsabilisation du personnel et des équipes de travail envers leur santé et la qualité de vie au travail, s'inscrit dans un processus de certification du Bureau de normalisation du Québec : la norme Entreprise en santé.

L'obtention de la certification Entreprise en santé permettra de souligner l'engagement du Ministère à l'égard de la santé de son personnel et de la qualité de son environnement de travail et pourra constituer un avantage concurrentiel pour attirer et conserver la main-d'œuvre. Au 31 mars 2012, 22 organisations du Québec se sont vu accorder cette certification[29].

Au 31 mars 2012, le Ministère avait réalisé dans une proportion de 52 % les activités prévues dans la norme Entreprise en santé : élaboration du manuel d'organisation de projet, obtention de l'engagement des autorités incluant la mise en place de la structure de projet, réalisation d'un sondage sur la santé et la qualité de vie au travail et diffusion des résultats auprès des équipes de gestion et du personnel.

29. Source : **www.bnq.qc.ca/fr/index.html.**

OBJECTIF 5.1.2

Soutenir le personnel dans son cheminement de carrière

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé

Afin de répondre aux préoccupations soulevées par la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, la Direction générale adjointe des ressources humaines a mis en ligne sur son site intranet une série d'outils visant à soutenir le personnel dans son parcours de carrière.

Étant donné que les perspectives de carrière ont une incidence positive sur le taux d'attraction et de rétention du personnel, des outils ont été conçus pour aider les membres du personnel à amorcer ou à poursuivre en mode autonome une démarche de réflexion sur leur carrière. De nouveaux moyens leur sont ainsi proposés pour découvrir le vaste choix d'emplois qu'offre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les possibilités de développement des compétences et de mobilité professionnelle.

Quant aux gestionnaires, des modèles de plans de développement des compétences et de la carrière ainsi qu'un guide d'utilisation ont été mis à leur disposition pour les soutenir dans le développement professionnel de leurs employées et employés.

Tous les membres du personnel du Ministère qui le souhaitent peuvent déjà utiliser la boîte à outils.

ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants

AXE D'INTERVENTION 6.1

La prestation de services

OBJECTIF 6.1.1

Accroître l'efficacité de l'offre de service du Ministère aux personnes immigrantes nouvellement arrivées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	En cours

La mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, désigne une suite coordonnée d'interventions réalisés par les intervenants des deux ministères auprès des personnes immigrantes nouvellement arrivées et repose sur les propositions faites par des groupes de travail (chantiers).

Le comité directeur a tenu une dizaine de rencontres depuis le début des travaux en juillet 2010 et un cheminement optimal des services offerts aux personnes immigrantes nouvellement arrivées a été défini.

Au cours de la dernière année, une série de propositions a été soumise à l'approbation du comité de coordination et du comité directeur. Elles portent notamment sur l'harmonisation des services offerts par les différentes ressources et sur le processus d'insertion professionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées.

OBJECTIF 6.1.2

Mettre en place, pour les services d'Emploi-Québec, un nouveau modèle d'affaires basé sur une prestation de services multimode

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	En cours

La phase 1 de l'implantation du nouveau modèle d'affaires, sous la responsabilité du Bureau de la coordination du modèle d'affaires, porte sur l'élaboration d'une solution d'affaires. Au cours de l'exercice 2011-2012, une solution d'affaires a été proposée. Elle répond aux objectifs fixés, soit d'augmenter l'accessibilité des différentes clientèles aux services et d'accroître la capacité organisationnelle d'Emploi-Québec. Quatre groupes de travail ont été créés (aide financière de dernier recours, services publics d'emploi - volet Individus, réorganisation territoriale et technologies de l'information) afin de poursuivre les travaux liés aux modèles d'affaires.

Cette nouvelle solution d'affaires a été partagée avec divers interlocuteurs du Ministère à l'occasion d'ateliers d'appropriation. Au terme de ces ateliers, Emploi-Québec a amorcé une démarche de gestion de projet.

OBJECTIF 6.1.3

Assurer un degré de satisfaction très élevé des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	ND

Par sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, le Ministère s'engage à offrir à la population un certain nombre de services et à s'assurer de la qualité de ces services.

Le Ministère mesure la satisfaction de sa clientèle, notamment par la réalisation d'un sondage tous les trois ans. Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en 2009 sont mis en ligne sur le site du Ministère[30].

30. www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp#ministère

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Les engagements[31] énoncés dans cette déclaration portent sur l'ensemble des services offerts par le Ministère. Des sondages sur la satisfaction de la clientèle sont prévus tous les trois ans et les plaintes reçues sont analysées chaque année. Les résultats de cette analyse sont intégrés dans les activités d'amélioration des services.

Engagements particuliers

Le Ministère réalise annuellement le suivi des résultats obtenus à l'égard de certains engagements particuliers de sa déclaration de services, notamment en ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale et le traitement des demandes de prestations d'aide sociale.

Autres engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*	Résultats 2011-2012
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	82,2 % des demandes traitées dans les 14 jours ouvrables[a]
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	9,2 jours

a Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2011.

En 2011, le pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins par le Régime québécois d'assurance parentale se situe à 82,2 %, soit sensiblement le même résultat qu'en 2010 (83,3 %). Pour ce qui est du délai moyen de traitement des demandes de prestations au Régime, il a légèrement augmenté, passant de 7,7 jours en 2010 à 8,1 jours en 2011. Cette hausse s'explique notamment par l'augmentation du volume des appels et des demandes, particulièrement pendant la période estivale 2011.

Le résultat de l'indicateur d'Emploi-Québec portant sur le délai moyen de traitement des demandes est utilisé pour rendre compte du respect de l'engagement pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Cet indicateur montre le temps qui s'écoule entre la date où est déposée une demande d'aide financière de dernier recours et le moment où un agent ou une agente rend la décision d'accorder ou non cette aide. En 2011-2012, ce délai moyen a été de 9,2 jours. Des précisions sur cet indicateur sont fournies dans le rapport d'Emploi-Québec, à la page 162.

Les plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes traite et analyse les plaintes relatives aux programmes, mesures et services offerts par le Ministère. Ces analyses permettent d'évaluer la qualité des services rendus, notamment ceux dont il est fait mention dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

31 La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* peut être consultée à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp**.

Plaintes relatives aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Le tableau ci-après indique le nombre de plaintes traitées par le Bureau des renseignements et plaintes au regard des différents engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.*

Aspects du service	Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*	Nombre de plaintes traitées 2011-2012	2010-2011
Accueil offert par notre personnel	Vous servir avec respect et courtoisie.	425	467
	Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	34	38
De l'information et des services accessibles	Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites; vous fournir de l'information complète et précise.	299	273
Lors de votre visite à nos bureaux	Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente.	15	20
	Poursuivre l'adaptation des lieux de services des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.	4	4
Lors de votre appel téléphonique	Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement ou vous rappeler dans les 24 heures.	192	220
Lors de votre consultation de nos sites Internet	Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.	5	3
Lors du traitement de votre demande	Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis.	108	150
	Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable.	32	67
	Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	50	98
	Rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	132	221
Lors d'une demande de révision	Vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande afin de faciliter vos communications au cours de ce processus.	1	1
Formuler une plainte	Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception.	2	0
Total		**1 299**	**1 562**

a Les données présentées dans ce tableau n'incluent pas les plaintes sur la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

En 2011-2012, le Bureau des renseignements et plaintes a traité 1 299 plaintes relatives aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.*

Les citoyennes et les citoyens ont surtout manifesté leur mécontentement à l'égard des engagements relatifs au respect et à la courtoisie; à l'utilisation d'un langage clair dans les communications verbales et écrites de même qu'à l'obtention d'une information complète et précise; à la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou à être rappeler dans les 24 heures; au fait d'obtenir une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.

Pour plus de détails sur les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes, le rapport d'activités 2011-2012 du Bureau peut être consulté dans le présent document.

Plaintes reçues au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale

Le nombre de plaintes reçues au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale est demeuré stable, passant de 427 en 2010-2011 à 426 en 2011-2012. Les plaintes sont regroupées en trois catégories : qualité des services, contact avec la clientèle et aspects législatifs et réglementaires du Régime ou d'autres lois d'application auxquelles la clientèle est soumise. Notons que les plaintes relatives aux aspects législatifs et réglementaires ont connu une hausse de 30,9 % en 2011-2012, soit 43 plaintes de plus qu'en 2010-2011. Ces plaintes, qui peuvent aussi découler d'autres lois auxquelles la clientèle du Régime est soumise, ont porté entre autres sur la période de prestations, le nombre de semaines payables et le calcul des prestations, alors que le nombre de plaintes découlant de la qualité des services a diminué de 30,3 %, passant de 145 en 2010-2011 à 101 en 2011-2012. Cette diminution traduit la volonté du personnel de souscrire à ses engagements d'offrir des services de qualité à l'ensemble de la clientèle.

Améliorations concernant les services

Les unités administratives du Ministère ont amorcé ou poursuivi, au cours de l'année 2011-2012, la réalisation de projets d'amélioration, que ce soit en matière d'accessibilité de l'information et des services, de traitement des demandes, d'utilisation des services électroniques ou bien en ce qui concerne les recours. Le tableau suivant présente les résultats obtenus au 31 mars 2012 au regard des projets retenus.

DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats 2011-2012
Rendre disponible dès sa diffusion par Statistique Canada l'information contenue dans les résultats de l'enquête mensuelle sur la population active par une analyse mensuelle sur le site Internet d'Emploi-Québec.	Diffusion, le jour même, des informations de Statistique Canada sur le site Internet d'Emploi-Québec D'ici décembre 2013	En cours
Améliorer les communications écrites avec la clientèle concernant les recours judiciaires.	Rédaction d'une lettre type D'ici mars 2012	Réalisé en décembre 2011
Améliorer les communications écrites avec la clientèle des programmes de solidarité sociale et des services publics d'emploi.	**Volet Solidarité sociale** : élaboration d'une stratégie pour améliorer les communications écrites D'ici l'été 2012	En cours
	Volet Emploi : implantation d'une interface Web prenant en charge toute l'information à transmettre lors de modifications apportées aux ententes concernant le soutien du revenu D'ici l'été 2012	En développement
Faciliter l'accès de la clientèle aux services du Centre de communication avec la clientèle.	Mise en place d'un système d'identification téléphonique automatisé par téléphone D'ici l'automne 2012	En cours
Accroître l'accessibilité à l'information sur les services destinés aux personnes handicapées.	Poursuite de la mise en œuvre de la *Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle* et en faire la promotion auprès du personnel D'ici avril 2014	Réalisé
Rendre disponibles sur le Web les offres d'emploi et les candidatures liées au Plan Nord ou rendre disponible une information complète sur les offres d'emploi.	Disponibilité de l'information sur le Web Novembre 2012	Réalisé

LORS DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats 2011-2012
Améliorer la qualité des interventions auprès de la clientèle lors de l'attribution initiale d'une aide financière.	Réduction de 35 % du nombre de documents demandés systématiquement à la clientèle D'ici 2014	En cours
	Délai moyen de 10 jours ouvrables pour traiter les demandes suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage D'ici 2014	9,2 jours ouvrables
Améliorer la qualité de la prise en charge des dénonciations et assurer le prétraitement adéquat de ces dernières dès leur réception au Centre de communication avec la clientèle.	Formation d'un groupe d'agents d'aide socioéconomique employés à la réception et au prétraitement des dénonciations D'ici l'automne 2013	En cours
Simplifier les démarches que doivent faire les clients de l'aide financière de dernier recours pour obtenir un certificat de naissance.	Création d'un accès direct de la clientèle au bureau du Directeur de l'état civil pour l'obtention du certificat de naissance D'ici 2014	En cours

LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats 2011-2012
Améliorer l'éventail d'information accessible à partir du site Internet du Centre de recouvrement.	Mise en ligne de quatre nouveaux liens Internet D'ici mars 2012	Réalisé
Augmenter la consultation de l'information sur le marché du travail dans le site IMT en ligne par les individus et les entreprises.	Augmentation continue de visites sur le site IMT en ligne D'ici 2014	Nombre de visites en 2010-2011 : 3 639 921 en 2011-2012 : 3 610 999
Améliorer l'accessibilité des services en ligne d'Emploi-Québec.	Amélioration et intégration des sites Placement en ligne et IMT en ligne (information sur le marché du travail) D'ici mars 2014	Suivi réalisé pour assurer : - le respect des normes ministérielles de présentation - le réaménagement de l'affichage de certaines données

LORS D'UN RECOURS

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats 2011-2012
Augmenter le pourcentage de décisions de révision rendues dans le délai de 90 jours.	Plus de 70 % de décisions rendues dans le délai prévu D'ici 2013-2014	71,3 % des décisions sont rendues dans le délai prévu
Augmenter le pourcentage de dossiers transmis au Tribunal administratif du Québec dans le délai de 30 jours.	Plus de 90 % des dossiers transmis au Tribunal administratif du Québec dans le délai prévu D'ici 2013-2014	84,1 % des dossiers sont transmis au Tribunal administratif du Québec dans le délai prévu

Qualité des services

La qualité des services est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère, ce qui se traduit par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel.

Dans cette optique, les agentes et les agents d'Emploi-Québec ont accès à une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences opérationnelles) et du savoir-être. L'acquisition de ces compétences donne lieu à plus de deux mois d'apprentissage ainsi qu'à des stages pour consolider les connaissances acquises et assurer un service de qualité.

Au Régime québécois d'assurance parentale, les agentes et agents du Centre de service à la clientèle bénéficient, au moment de leur entrée en fonction, d'un programme de formation s'échelonnant sur une période de 5 semaines. Ce programme, que 16 recrues ont suivi en 2011-2012, permet au personnel de se familiariser avec les aspects législatifs, réglementaires et normatifs du Régime, en vue d'offrir un service de qualité. À noter qu'un programme de formation de plus courte durée a été offert au personnel étudiant, en l'occurrence 19 agentes et agents d'aide socioéconomique. Plusieurs formations axées sur le savoir, le savoir-faire ou le savoir-être ont été offertes aux agents d'aide en 2011-2012. Ainsi, tout l'effectif du Centre de service à la clientèle a reçu une formation qui lui a permis d'améliorer ses connaissances, ses habiletés et ses aptitudes à répondre aux besoins de la clientèle.

En 2011-2012, le *Manuel d'interprétation de l'assurance parentale* a été revu et des contenus ont été ajoutés afin d'enrichir les connaissances et les compétences du personnel et d'assurer ainsi la clarté et la qualité des renseignements fournis à la clientèle. Ce manuel contient notamment la Loi sur l'assurance parentale et les règlements afférents, les interprétations normatives et les procédures de travail que doivent suivre les agentes et les agents. Il permet à la fois d'assurer une meilleure conformité des réponses fournies à la clientèle et de soutenir le développement des compétences.

Au Centre de recouvrement, le nouveau personnel affecté au recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines incluant des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. L'écoute téléphonique est également utilisée pour déceler les aspects à améliorer afin d'assurer une prestation de services de qualité, et ce, dans le respect de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* et de la mission du Centre de recouvrement.

EXIGENCES LÉGISLATIVES
ET GOUVERNEMENTALES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011-2012
BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Présentation

Le Bureau des renseignements et plaintes est l'unité administrative mandatée pour renseigner les citoyennes et les citoyens et pour traiter les plaintes déposées à l'égard des programmes, mesures et services offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Comme le prescrit la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1), le Bureau est distinct des autres unités du Ministère chargées de la gestion des activités que prévoit cette loi.

Les préposées et les préposés au service des renseignements du Bureau répondent aux demandes des personnes, organismes ou entreprises voulant obtenir de l'information sur les programmes, mesures et services offerts par le Ministère. En se référant à la Politique ministérielle de gestion des plaintes, le personnel du service des plaintes reçoit et traite les plaintes portant principalement sur les matières prévues dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi que sur la qualité des services fournis par le Ministère. Au besoin, les agentes et agents du Bureau orientent leurs interlocutrices et interlocuteurs vers les ressources appropriées.

Le personnel du Bureau traite également des plaintes qui concernent le Régime québécois d'assurance parentale. Il travaille de concert avec les autorités du Ministère, le personnel des députées et députés de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues au Bureau sont recensées selon huit grands volets :

- **Aide financière** : demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- **Services publics d'emploi** : demandes concernant les interventions des services publics d'emploi tant auprès des individus que des entreprises et des partenaires;
- **Opérations spéciales** : demandes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- **Recouvrement** : demandes ayant trait aux activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement;
- **Recours** : demandes relatives aux processus de révision administrative et légale, de recours au Tribunal administratif du Québec et de réexamen administratif;
- **Qualité des services** : demandes touchant les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics;
- **Autres demandes** : demandes d'intérêt général sur la mission du Bureau et autres demandes qui sont généralement redirigées vers diverses instances gouvernementales;
- **Régime québécois d'assurance parentale** : demandes qui portent sur l'administration du Régime (ce volet est traité dans une autre section du présent rapport).

Les renseignements

Le personnel du service des renseignements du Bureau répond avec célérité à toutes les demandes d'information qui lui sont adressées en plus de recueillir les commentaires et suggestions des demandeuses et demandeurs. À ce titre, le Bureau est, pour toute la population du Québec, la porte d'entrée du Ministère.

Au cours de l'exercice 2011-2012, les préposées et préposés aux renseignements ont répondu à 113 555 demandes, ce qui représente une hausse de 3,8 % par rapport à l'an passé. Le tableau suivant montre la répartition des demandes de renseignements reçues au cours de l'exercice 2011-2012 en comparaison avec celles de l'exercice précédent.

NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]

Volets	2011-2012	2010-2011
Aide financière	54 641	50 032
Services publics d'emploi	25 756	28 291
Opérations spéciales		
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	*1 498*	*663*
Conflit postal	*1 418*	*S. O.*[b]
Crédit d'impôt pour la solidarité	*5 493*	*118*
Autres (code d'accès, etc.)	*S. O.*[b]	*3*
Total des Opérations spéciales	**8 409**	**784**
Recouvrement	2 136	2 167
Recours	152	165
Renseignements et plaintes	39	68
Total partiel	**91 133**	**81 507**
Autres demandes	22 422	27 842
Total général	**113 555**	**109 349**

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de demandes de renseignements touchant le Régime québécois d'assurance parentale.

b La mention *S. O.* (sans objet) indique qu'aucune demande de renseignement n'a été compilée à ce sujet.

Les plaintes

Les agentes et les agents du service des plaintes du Bureau traitent toutes les plaintes qu'elles et qu'ils reçoivent et les analysent avec diligence. Les plaintes qui ne portent pas sur l'une des matières prévues par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles sont acheminées aux instances responsables. Le personnel du service des plaintes informe la personne qui manifeste son insatisfaction du résultat des vérifications effectuées de même que, le cas échéant, des modalités de recours.

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter les plaintes en direct. Après cette première étape, si l'insatisfaction persiste ou si une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les causes de la plainte de concert avec l'unité visée afin de déterminer, s'il y a lieu, les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement.

Le tableau ci-après montre le nombre de plaintes qu'a reçues le Bureau au cours de l'exercice financier 2011-2012. On observe une baisse du nombre de plaintes de 2,4 % par rapport à l'exercice 2010-2011.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]

Volets	2011-2012	2010-2011
Aide financière	3 191	3 204
Emploi	989	1133
Opérations spéciales		
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	*11*	*16*
Crédit d'impôt pour la solidarité	*118*	*8*
Conflit postal	*13*	*S. O.*[b]
Chèques non remis	*7*	*S. O.*[b]
Total Opérations spéciales	**149**	**24**
Recouvrement	689	667
Recours	36	79
Qualité des services	2 043	2 165
Total	**7 097**	**7 272**

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de plaintes reçues au sujet du Régime québécois d'assurance parentale.

b La mention S. O. (sans objet) indique qu'aucune plainte n'a été compilée à ce sujet.

Les plaintes recensées par le Bureau au cours de l'année financière 2011-2012 ont porté principalement sur l'aide financière, les services publics d'emploi, le recouvrement et la qualité des services, et plus précisément sur les éléments qui suivent.

Aide financière :

- l'obligation de produire certains documents ou d'entreprendre certaines démarches afin de devenir ou de demeurer admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours;
- l'attribution de prestations spéciales ou le montant accordé à ce titre;
- la comptabilisation des ressources (avoirs liquides, biens, revenus, gains ou avantages y compris les exclusions) ayant un effet sur l'admissibilité aux prestations et sur le calcul de celles-ci;
- l'établissement de la réclamation par l'unité administrative décisionnelle;
- l'admissibilité à l'aide financière de dernier recours pour les personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ou à l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi, la somme versée ou la durée pour laquelle elle est accordée.

Services publics d'emploi :

- l'accès à la mesure de formation ou le refus d'une formation dont le contenu est considéré comme inapproprié;
- l'allocation d'aide à l'emploi accordée pour la participation à une mesure ou le remboursement consenti par Emploi-Québec pour les frais supplémentaires ou les frais d'appoint.

Recouvrement :

- les procédures de perception du Centre de recouvrement.

Qualité des services[32] :

- le respect et la courtoisie;
- la clarté et la qualité des communications de même que l'obtention d'une information précise et complète;
- le délai pour rendre une décision;
- la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou d'être rappelé dans les 24 heures.

Les résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2011-2012 par le personnel du Bureau des renseignements et plaintes en réponse aux plaintes qui lui ont été adressées.

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT À UN RÈGLEMENT DES PLAINTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

VOLETS	AIDE FINANCIÈRE	SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	OPÉRATIONS SPÉCIALES			RECOUVREMENT	RECOURS	QUALITÉ DES SERVICES		TOTAL
			Opérations d'urgence et opérations de l'heure	Soutien financier pour la solidarité	Autres			Délai de traitement de services	Autres offenses	
PLAINTES										
Reçues	3 191	989	11	118	20	689	36	1 551	492	7 097
Traitées[a]	3 152	978	11	118	20	676	35	1 513[b]	481	6 984
RÈGLEMENTS										
Explications (statu quo)	2 856	893	11	116	20	562	28	1 363	415	6 264
Recommandations de modifications	204	46	0	0	0	9	6	83	54	402
Exercice du pouvoir discrétionnaire	4	0	0	0	0	87	0	0	0	91
Désistement ou ne donne pas suite	88	39	0	2	0	18	1	67	12	227

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de plaintes reçues et traitées au sujet du Régime québécois d'assurance parentale.

b Le nombre de plaintes traitées diffère de celui du tableau présenté dans la section des résultats en matière de qualité des services aux citoyens. Il prend en compte les plaintes résolues par explication et celles qui ont nécessité des interventions.

Notons que, sur les 6 984 plaintes traitées, 6 264 (89,6 %) ont été réglées grâce aux explications fournies par le personnel du service des plaintes. Quant aux autres plaintes, 402 d'entre elles, soit 5,8 % de toutes les plaintes traitées, ont conduit à des recommandations de modifications aux instances visées.

32. Le volet intitulé Qualité des services à la clientèle regroupe les plaintes en matière de prestation de services publics ainsi que celles qui touchent les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Pour plus de renseignements à cet égard, il est suggéré de consulter la section du présent rapport intitulée Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

Les pistes d'amélioration

En vertu de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Bureau des renseignements et plaintes est tenu de soumettre des recommandations à la ministre en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

À la suite de l'analyse des plaintes, des demandes de renseignements, des commentaires ou des observations qu'il reçoit de la part de la clientèle, le Bureau retient certaines situations, étudie leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration. Le Ministère peut ainsi améliorer de manière continue ses programmes, mesures et services, afin d'en faciliter l'accès à la population par divers moyens.

Pour l'exercice financier 2011-2012, ces pistes d'amélioration ont porté sur les pratiques administratives, l'interprétation normative, la clarté et l'exactitude de l'information diffusée ainsi que la qualité des communications avec la clientèle.

Les pratiques administratives, le manuel d'interprétation et les normes

Le Bureau a proposé des pistes d'amélioration afin de préciser ou revoir diverses pratiques, notamment en apportant des corrections, des clarifications ou des assouplissements au manuel d'interprétation normative de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi qu'à son règlement d'application.

Plus particulièrement, les ajustements suivants ont été soumis à l'attention des autorités responsables :

- Mentionner qu'une personne autorisée, en vertu du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, à déposer une demande de prestation spéciale pour frais funéraires peut désigner toute autre personne responsable pour agir en son nom au moyen d'une procuration.
- Clarifier l'interprétation normative concernant l'impossibilité actuelle pour un liquidateur de succession de déposer une demande de prestation spéciale pour frais funéraires.
- Apporter des précisions concernant l'émission d'un carnet de réclamation à l'adulte ou à la famille ayant des revenus de travail qui les rendent inadmissibles à l'aide, et éliminer la mention « normatif » dans le chapitre correspondant sur le site Internet.
- Indiquer dans le chapitre sur la comptabilisation des sommes provenant d'un régime enregistré d'épargne-invalidité que toute personne handicapée de moins de 60 ans fait partie de la clientèle visée par ce régime.
- Préciser que, à la suite du réexamen des contraintes sévères à l'emploi, l'allocation accordée dans l'attente de la décision d'un comité d'évaluation médicale et socioprofessionnelle ne doit pas être réclamée si le comité ne confirme pas les contraintes sévères à l'emploi.

Enfin, deux autres suggestions à l'égard des pratiques administratives, du manuel et des normes ont été soumises par le Bureau. L'une visait à clarifier le rôle de l'administratrice ou de l'administrateur désigné dans le contexte de l'administration de l'aide financière par une tierce personne. La dernière proposait d'évaluer la possibilité de modifier l'article 110 du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles afin d'accorder la prestation spéciale pour frais funéraires à toute personne responsable qui présente une demande au nom de la défunte ou du défunt et qui s'engage à acquitter ces frais.

Les communications écrites et les formulaires

Le Bureau a également proposé des pistes d'amélioration en matière de communication :

- Modifier la capsule d'information qui accompagne l'avis de décision suivant une intégration en emploi, pour préciser que le Supplément de retour au travail doit être demandé à l'aide du formulaire prescrit, que l'on peut se procurer dans les centres locaux d'emploi.
- Harmoniser la terminologie utilisée dans le Guide des mesures et des services d'emploi, dans les lettres types et dans les formulaires en ce qui a trait au délai accordé pour déposer une demande de réexamen administratif, en remplaçant l'expression « dans les 30 jours suivant la date de la décision » par « dans les 30 jours suivant la date de réception de la décision contestée ».

- Mettre à jour le site intranet Ma place au soleil et, jusqu'à ce que la mise à jour soit achevée, rediriger les utilisatrices et utilisateurs vers le Guide des mesures et des services d'emploi ou vers le site Internet du Ministère.
- Remplacer l'expression « à compter du 1er août » par « pour le mois d'août » dans l'avis de décision informant le prestataire du montant de la prestation spéciale pour frais scolaires versée en août.
- Mettre à la disposition des agentes et agents un modèle de texte à utiliser afin de préciser à la requérante ou au requérant qu'il doit déclarer toutes les sommes reçues qui lui ont permis de payer ses dépenses pendant la période précédant le dépôt de sa demande.

Le site Internet ministériel

Les pistes d'amélioration qui concernent le site Internet du Ministère sont les suivantes :

- Mettre à jour la liste des programmes et mesures en supprimant les Programmes de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et hors des régions ressources.
- Préciser que la période d'enregistrement devancée de la déclaration mensuelle par téléphone du 10 au 15 du mois peut aussi s'appliquer, selon les circonstances, à d'autres mois que juin et décembre.
- Mettre davantage en évidence, sous la rubrique Formulaires, volet Qualifications réglementées, les coordonnées du Centre administratif de la qualification professionnelle où les formulaires doivent être expédiés.
- Créer, dans la version anglaise du site, sous la rubrique Formulaires, accessible à partir de la page d'accueil, une catégorie Emploi afin d'y répertorier les mêmes formulaires que dans la version française.
- Alléger la présentation des formulaires à remplir lors du dépôt d'une demande d'aide financière de dernier recours en omettant, notamment, de répéter le numéro du formulaire et les caractéristiques du fichier joint.
- Faciliter l'accès aux formulaires de la catégorie Solidarité sociale en faisant en sorte que l'hyperlien mène directement au formulaire recherché sans que l'internaute ait besoin d'utiliser la barre de défilement.
- Insérer une note indiquant le mode d'emploi pour l'impression du formulaire Déclaration des activités de formation et prévoir un espace pour les commentaires de la clientèle.
- Compléter, dans le localisateur des centres locaux d'emploi, la description des services offerts sous les rubriques Salles multiservices et Services aux entreprises et augmenter la durée d'affichage de la fenêtre pour permettre à l'utilisatrice ou à l'utilisateur d'en lire le contenu.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011-2012
FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), les sommes versées dans ce fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui y injecte annuellement 6 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent, soit 5 % qui sont consacrés à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec et 1 % qui est alloué à l'aide humanitaire internationale, sous la responsabilité de la ministre des Relations internationales. Le 9 novembre 2011, un décret a autorisé la Société des loteries du Québec à verser au Fonds, en plus, 1 % de ses bénéfices pour l'exercice financier 2011-2012 aux fins de l'aide à l'action communautaire autonome.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, instance relevant de la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sa structure lui permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise :
   - à soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
   - à soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteurs privilégiés auprès de la ministre responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole;
   - à soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
   - à confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de services, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études, lié à la mise en œuvre de la politique gouvernementale, vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

Ressources financières

Les revenus du Fonds proviennent de contributions de la Société des loteries du Québec et du Ministère.

Le Fonds a reçu, en 2011-2012, une contribution de Loto-Québec atteignant près de 18 millions de dollars, y compris la somme correspondant au pourcentage additionnel de 1 %. Quant à la contribution du Ministère, elle s'est élevée à 5,9 millions. Les revenus du Fonds totalisent par conséquent 23,9 millions pour 2011-2012.

Depuis l'exercice financier 2010-2011, la contribution provenant de la Société des loteries du Québec a subi une baisse de plus de 19 %. C'est pourquoi, en novembre 2011, le gouvernement a voulu s'assurer de maintenir le soutien accordé aux organismes par le Fonds en augmentant la contribution de la Société de 1 % pour l'exercice financier 2011-2012, ce qui se traduit par un apport supplémentaire de 2,57 millions de dollars.

En 2011-2012, une somme de 2,2 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, ce qui représente une diminution de 1,4 % des frais d'administration comparativement à 2010-2011. Le Fonds applique les mesures du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

L'excédent cumulé au 31 mars 2012 s'est établi à 1,9 million de dollars, dont une somme de 0,3 million est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2011-2012

En 2011-2012, les sommes versées par le Ministère à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds ont totalisé 19,3 millions de dollars. À ce montant, il faut ajouter une contribution de 2,7 millions versée à des organismes d'aide humanitaire internationale sous la responsabilité du ministère des Relations internationales, ce qui porte à 22 millions le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2011-2012.

	2011-2012	2010-2011
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,3 M$	19,3 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012, le Fonds a versé des contributions financières totalisant 18,5 millions de dollars par l'entremise du volet Promotion des droits. En 2011-2012, un total de 334 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

	2011-2012	2010-2011
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	18,5 M$	18,6 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de l'année 2011-2012, 725 437 $ ont été versés à 16 organismes, dont 13 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet de soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat.

Les trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès de la ministre responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

	2011-2012	2010-2011
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat :		
- Organismes sans port d'attache	0,2 M$	0,2 M$
- Interlocuteurs privilégiés	0,6 M$	0,5 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2011-2012, une somme de 2 600 $ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2011-2012	2010-2011
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	2 600 $	30 000 $

RÉPARTITION EN 2011-2012 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions administratives	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	641,9	21,3	–	663,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	835,1	–	–	835,1
Capitale-Nationale	1 559,2	143,9	–	1 703,1
Mauricie	878,7	–	–	878,7
Estrie	1 249,3	–	–	1 249,3
Montréal	6 382,2	504,0	–	6 886,2
Outaouais	603,5	8,8	–	612,3
Abitibi-Témiscamingue	549,6	6,2	–	555,8
Côte-Nord	395,9	–	–	395,9
Nord-du-Québec	40,6	–	–	40,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	387,2	–	–	387,2
Chaudière-Appalaches	642,5	–	–	642,5
Laval	414,5	–	–	414,5
Lanaudière	912,8	–	2,6	915,4
Laurentides	762,2	–	–	762,2
Montérégie	1 710,9	15,1	–	1 726,0
Centre-du-Québec	583,8	26,1	–	609,9
Total	**18 549,9**	**725,4**	**2,6**	**19 277,9**

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

En 2011-2012, des contributions totales de 2,7 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales.

	2011-2012	2010-2011
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,7 M$	2,9 M$

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2012. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca**.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS
ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2012			2011
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Produits				
Contribution de Loto-Québec	15 426,0	2 571,0	17 997,0	17 779,8
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 871,1	–	5 871,1	4 718,7
	21 297,1	**2 571,0**	**23 868,1**	**22 498,5**
Charges				
Transferts[a]	19 278,0	2 730,8	22 008,8	22 194,9
Charges d'exploitation et d'administration	2 078,9	130,5	2 209,4	2 241,7
	21 356,9	**2 861,3**	**24 218,2**	**24 436,6**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**(59,8)**	**(290,3)**	**(350,1)**	**(1 938,1)**
Excédent cumulé au début	**1 693,2**	**564,1**	**2 257,3**	**4 195,4**
Excédent cumulé à la fin	**1 633,4**	**273,8**	**1 907,2**	**2 257,3**

a Les données relatives aux transferts sont détaillées dans le tableau suivant.

TRANSFERTS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2012			2011
Promotion des droits	18 549,9	–	18 549,9	18 553,9
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	165,4	–	165,4	196,5
Regroupements nationaux	560,0	–	560,0	510,0
Recherches et études	2,6	–	2,6	30,0
Aide humanitaire internationale	–	2 730,8	2 730,8	2 904,5
Total des transferts	**19 278,0**	**2 730,8**	**22 008,8**	**22 194,9**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011-2012
FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7). La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargée de l'administration de ce fonds.

Le *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010 afin de l'adapter aux orientations du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les autochtones.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui travaille en étroite collaboration avec la Direction de la lutte contre la pauvreté du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

- Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions dont les buts convergent avec ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et peuvent agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par la ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, rendu public en juin 2010. La contribution du Ministère au Fonds pour 2011-2012 a été de 23,6 millions de dollars, incluant une contribution supplémentaire de 900 000 $ du Secrétariat du Conseil du trésor pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail.

Le Fonds avait à sa disposition près de 1,6 million provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2011.

En 2011-2012, le Fonds a consacré 387 247 $ à ses charges d'exploitation et d'administration, ce qui représente une diminution de 8,6 % par rapport à 2010-2011, respectant ainsi les mesures du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2012 s'établit à 8,5 millions de dollars. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier.

Contributions à des actions de portée nationale

Pendant l'exercice financier 2011-2012, le Fonds a soutenu 8 projets d'envergure nationale pour lesquels 926 694 $ ont été versés. Par ailleurs, une somme de près de 1,2 million de dollars a été attribuée à 16 organismes afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Le Fonds a également versé 250 000 $ au Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture pour des activités de recherche associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, des alliances (ententes) seront convenues entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. Des ententes seront également conclues avec l'Administration régionale Kativik et l'Administration régionale crie, qui sont considérées comme des conférences régionales des élus en vertu de la Loi du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Au total, 22 de ces ententes seront signées.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, six alliances ont été signées avec des conférences régionales des élus et près de 5 millions de dollars ont été versés. De plus, l'entente avec la Ville de Montréal a été prolongée pour 2011-2012, ce qui correspond à une contribution de 9 millions.

Étant donné que le processus de signature des alliances est en cours et se terminera au plus tard pendant l'exercice 2013-2014, une partie de la contribution du Ministère destinée aux alliances a été reportée au prochain exercice financier. C'est également la raison pour laquelle l'excédent cumulé au 31 mars 2012 est de 8,5 millions de dollars.

Par ailleurs, le Fonds a mis 70 000 $ à la disposition de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador, pour amorcer une démarche vers la signature d'une alliance. Une somme de 13 264 $ a également été consacrée à des projets régionaux spécifiques, dont 8 264 $ pour des ententes portant sur l'approche territoriale intégrée[33].

33. L'approche territoriale intégrée se caractérise par une concertation des acteurs et par une intervention intersectorielle qui place l'amélioration de la situation des membres de la communauté au centre d'une action globale et qui accroît la capacité d'agir tant des collectivités que des personnes qui les composent.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2012. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE AU 31 MARS

ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Résultats	2012	2011
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	23 610,4	15 719,0
Profits provenant des bingos	54,8	173,5
Intérêt sur les comptes de banque	61,1	24,1
	23 726,3	**15 916,6**
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	16 392,4	16 406,5
Charges d'exploitation et d'administration	387,2	423,6
	16 779,6	**16 830,1**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**6 946,7**	**(913,5)**
Excédent cumulé au début	**1 572,7**	**2 486,2**
Excédent cumulé à la fin	**8 519,4**	**1 572,7**

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) prévoit que la ministre peut accorder des prestations à un adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, si elle estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. De plus, l'article 50 de cette loi précise que la ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, les services de solidarité sociale ont reçu au total 733 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre. De ce nombre, 515 ont été acceptées et 6 ont fait l'objet d'un désistement. L'aide totale a été de 2,1 millions de dollars. Ce total inclut une aide remboursable de 373 835 $. Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 4 169 $.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE[a]

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations en vertu du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées		Montants accordés		Montants moyens accordés
	Nombre	%	$	%	$
Bien ou avoir liquide cédé	35	6,8	163 633	7,6	4 675
Composition familiale	18	3,5	10 840	0,5	602
Excédent de biens	237	46,0	1 339 648	62,4	5 653
Grève ou lock-out	0	0,0	0	0,0	0
Personne tenue de loger	83	16,1	231 876	10,8	2 794
Perte d'argent	8	1,6	7 660	0,4	958
Prestation spéciale	62	12,0	46 780	2,2	755
Prestation spéciale – désintoxication	6	1,2	26 112	1,2	4 352
Prévenu tenu de loger	8	1,6	11 092	0,5	1 386
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	4	0,8	8 454	0,4	2 113
Sans statut légal	41	8,0	272 040	12,7	6 635
Travailleur autonome	13	2,5	29 095	1,4	2 238
TOTAL	**515**	**100,0[b]**	**2 147 230**	**100,0[b]**	**4 169**

a Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

b En raison de l'utilisation d'une seule décimale, le total exact est de 100,1 %. Il est arrondi à 100 %.

Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011) accordent à la ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Centre de recouvrement a traité 4 939 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire, dont 2 297 ont été acceptées.

Le tableau qui suit fait état des demandes reçues relativement à des situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en vertu des deux articles de loi mentionnés précédemment.

ÉTAT DE SITUATION DES DEMANDES TRAITÉES ET DES DEMANDES ACCEPTÉES AU 31 MARS

Situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre	Demandes traitées au 31 mars 2012		Demandes acceptées au 31 mars 2012	
	Nombre	%	Nombre	%
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne				
Réduction de la compensation à partir des prestations	4 029	81,6	2 032	50,4
Cas de violence				
Remise de dette totale ou partielle	26	0,5	9	34,6
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles				
Suspension ou annulation d'intérêts	474	9,6	146	30,8
Remise de dette totale ou partielle	145	2,9	5	3,4
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	44	0,9	2	4,5
Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, état de santé ou ressources financières insuffisantes				
Remise partielle de la dette	221	4,5	103	46,6
TOTAL	**4 939**	**100,0**	**2 297**	**46,5**

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement et le Programme de compensation pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours sans abri sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1er avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre à ces personnes une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2011-2012, on dénombre 184 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, au coût de 405 000 $.

Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés remplace le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière depuis le 1er avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au programme, les travailleuses et les travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés s'applique à tous les secteurs d'activité économique. Pour l'exercice financier 2011-2012, on compte 589 adultes ayant reçu une aide financière par l'entremise de ce programme, au coût de 3,8 millions de dollars.

Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1er avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Depuis le 1er avril 2009, ce programme remplace le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Le nouveau programme est permanent pour les régions ressources. En ce qui concerne les autres régions, son application est prévue jusqu'au 31 mars 2013.

Pour l'exercice financier 2011-2012, on dénombre 581 ménages ayant reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, au coût de 1,7 million de dollars. Pendant cette période, 15 ménages ont reçu une aide financière totalisant 83 300 $ par l'entremise du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.

Programme de compensation pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours sans abri

En août 2011, le Conseil du trésor a approuvé la mise en œuvre d'un autre programme créé en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Il s'agit du Programme de compensation pour les prestataires d'une aide financière de dernier recours sans abri. Ce programme vise à accorder une aide financière, pour les années 2011 et 2012, aux prestataires de l'aide financière de dernier recours qui sont sans abri, afin de compenser les effets qu'a sur eux la transition entre les règles d'ajustement de la taxe de vente du Québec et les règles de Revenu Québec relativement au crédit d'impôt pour la solidarité. Le programme prévoit deux versements : un premier versement de 40 $ a été effectué en octobre 2011.

Durant l'exercice financier 2011-2012, une aide financière a été versée à 2 568 adultes dans le cadre de ce programme, pour un total de 97 600 $.

APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les travaux du comité ministériel

Les rencontres du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information ont notamment porté, en 2011-2012, sur l'adoption de mesures favorisant la protection des renseignements personnels, comme le traitement centralisé des demandes de renseignements personnels présentées par des corps policiers et la communication sécuritaire au moyen du courrier électronique. Le comité a aussi adopté une politique sur les frais à acquitter pour une demande d'accès.

La formation et la sensibilisation du personnel

Plusieurs séances de sensibilisation à la protection des renseignements personnels ont été données à l'occasion des journées d'accueil organisées à l'intention du nouveau personnel. L'ensemble du personnel du Ministère a aussi été invité à suivre une formation en ligne sur la sécurité de l'information.

En outre, des capsules d'information rappelant les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information sont diffusées de façon régulière sur le site intranet.

Enfin, une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée aux personnes récemment désignées comme répondante ou répondant de leur unité administrative.

La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu quatre ententes de communication de renseignements qui ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. De plus, quatre projets de sondage ont été analysés afin de vérifier leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages.

L'accès aux documents

Au cours de l'année 2011-2012, l'équipe ministérielle a répondu à 205 demandes d'accès dans un délai moyen de 20 jours. Plus de 60 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à 26 % des demandeuses et des demandeurs la totalité des documents qu'ils avaient demandés, et a accepté partiellement les demandes de 49 % d'entre eux, tandis que 25 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations et l'inexistence des documents demandés. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, 31 ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information, laquelle a rendu neuf décisions au cours de l'exercice, dont trois maintenaient la position du Ministère. Dans le cas des 22 autres appels, il y a eu désistement de la part de la demandeuse ou du demandeur.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

En raison de sa mission et de la nature des services qu'il rend, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale occupe une place prépondérante sur la scène québécoise. Ce rôle exige que les personnes qui y travaillent fassent preuve d'une intégrité exemplaire, puisque chacune d'entre elles représente le Ministère.

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : compétence, impartialité, intégrité, loyauté, respect et confidentialité. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

Les activités ministérielles en matière d'éthique sont regroupées en trois grands volets :

Coordination et planification

- Animation du réseau ministériel des répondantes et répondants centraux et régionaux.
- Mise à jour du site intranet consacré à l'éthique.
- Participation à des comités ministériels portant sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information numérique et l'utilisation de l'information diffusée dans les médias sociaux.

Formation et sensibilisation

- Deux formations à l'intention des gestionnaires, auxquelles ont participé 17 personnes.
- Présentations à l'occasion des séances d'accueil qui ont permis de sensibiliser plus d'une centaine de personnes aux enjeux relatifs à l'éthique.

Avis et intervention

- Plus d'une vingtaine d'évaluations éthiques soutenant la prise de décision, d'analyses portant sur des projets organisationnels ou d'analyses préalables portant sur les études et les sondages du Ministère ont été réalisées en 2011-2012.

Le principal document de référence ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, se trouve à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf**. Ce document expose les valeurs que prône le Ministère. Il fournit également des interprétations et des balises complémentaires afin de traduire, dans la réalité du Ministère et de façon concrète, les valeurs que ce dernier privilégie.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté une politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Le Conseil des ministres a approuvé, en mars 2011, une nouvelle politique gouvernementale. Conformément à cette politique, le Ministère a entrepris la révision de sa politique linguistique. Le comité permanent de la politique linguistique s'est réuni en décembre 2011 pour amorcer les travaux qui doivent mener à l'adoption d'une nouvelle politique ministérielle.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître à tout le personnel la politique linguistique, ses principes et ses modalités. En 2011-2012, la foire aux questions portant sur l'application de la politique linguistique s'est enrichie de 5 questions et elle a fait l'objet de 5 082 visites. L'intranet linguistique contient également des capsules d'information qui permettent au personnel de parfaire ses connaissances de la langue française. En 2011-2012, 13 nouvelles capsules ont été mises en ligne, et les « Trucs pour la rédaction » ont été consultés à plus de 23 000 reprises. Enfin, le site propose une liste d'outils d'aide à la rédaction composée d'ouvrages de référence et de sites dont le contenu est facile d'accès, une section qui a reçu 2 301 visites en 2011-2012.

De plus, en vue de promouvoir l'amélioration de la qualité du français au travail, le Ministère a profité de la Francofête, qui s'est déroulée du 19 au 30 mars 2012, pour proposer à son personnel une dictée portant sur la Révolution tranquille. L'activité a attiré de nombreux participants et participantes.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL, *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de diverses actions du plan gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, lesquelles s'inscrivent dans trois mesures faisant partie de la grande orientation « Renouveler les pratiques ».

MESURE 3.2

SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

Administrée en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et avec le Secrétariat du Conseil du trésor, cette mesure consiste à accroître les initiatives visant à sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée, et à les outiller en matière de gestion de la diversité en vue de rendre les milieux de travail plus ouverts et inclusifs et de prévenir la discrimination.

Moyen d'action 1

Évaluer la pertinence de mettre en évidence, par la maximisation et l'adaptation des applications telles que Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité en emploi et diffuser des messages sur les droits de la personne afin de faciliter l'accès à l'emploi des groupes cibles.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Analyse de faisabilité sur l'implantation d'indicateurs de performance (nombre de postes vacants ayant été publiés par les employeurs qui souscrivent à un programme d'accès à l'égalité)	• Le développement informatique de Placement en ligne a été consolidé. Dans chacune de ses offres d'emploi, l'employeur dispose d'un champ où il peut indiquer les mécanismes ou les aménagements qu'il a mis en place pour faciliter l'intégration des personnes appartenant aux groupes visés. • L'auto-identification des candidates et candidats appartenant aux groupes visés a été mise en œuvre.

MESURE 3.3

SOUTENIR LA MISE EN PLACE DU RÉSEAU *LEADERS DIVERSITÉ*, UN FORUM DE DIRIGEANTS D'ENTREPRISES ENGAGÉS DANS LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ EN EMPLOI

La création d'un réseau axé sur la diversité vise à susciter l'intérêt et la participation active et autonome des employeurs pour la création de milieux de travail inclusifs et exempts de discrimination, et à en faire la promotion. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission des partenaires du marché du travail et les comités sectoriels de main-d'œuvre participent aux travaux associés à cette mesure.

Moyen d'action 2

Recenser les initiatives visant à faire d'un milieu de travail inclusif et exempt de discrimination une norme de qualité et de responsabilité sociale des entreprises.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Recensement, auprès des entreprises, des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises	• La recension des écrits sur la responsabilité sociale des entreprises a été terminée. • La rédaction d'un guide contenant les résultats de la recension a été achevée. Ce guide relate les témoignages de quelques entreprises au sujet d'expériences réussies en matière d'intégration de personnes immigrantes. Sa diffusion est prévue pour l'automne 2012.

MESURE 3.4

SOUTENIR LA PARTICIPATION À LA VIE ÉCONOMIQUE

Cette mesure consiste à favoriser l'insertion professionnelle des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles et à accroître leur participation à la vie économique. Le Ministère peut compter sur la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'Investissement Québec et du Secrétariat à la jeunesse pour atteindre les résultats visés par cette mesure.

Moyen d'action 3

Favoriser le maillage professionnel par des rencontres entre des employeurs et des Québécoises et Québécois et des communautés culturelles.

Résultats attendus	Résultats obtenus
• Faciliter la réalisation de maillages professionnels	• Une entente avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain a été signée pour la mise en œuvre du projet Interconnexion. Ce projet prévoit des stages professionnels pouvant durer jusqu'à quatre semaines, des activités de réseautage avec des employeurs dans le contexte de déjeuners-causeries ainsi que des rencontres individuelles entre professionnels du même domaine. • Ce projet donne lieu annuellement à environ 200 stages et 200 rencontres professionnelles, et permet à 100 personnes nouvellement arrivées de participer à des activités de réseautage. • En 2011-2012, le nombre de personnes immigrantes qui ont participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a atteint 1 148. Par ailleurs, 1 700 personnes nées hors du Canada ont bénéficié d'une subvention salariale à l'emploi.

Moyen d'action 4

Conseiller et offrir de l'accompagnement sous forme de mentorat aux jeunes Québécoises et Québécois des communautés culturelles, en particulier les jeunes des minorités visibles, afin de les soutenir dans leur recherche d'emploi, dans le cadre du programme Québec pluriel et en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse.

Résultats attendus	Résultats obtenus
Donner aux jeunes de six régions la possibilité de vivre une expérience de jumelage avec une personne agissant à titre de mentor ou de cybermentor	• La Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 a reconduit le programme Québec pluriel, qui est intégré à la programmation courante des mesures et services d'Emploi-Québec. Un cadre normatif a été conçu. • En 2011-2012, une centaine de jeunes ont participé à Québec pluriel.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Le Ministère a adopté des mesures en vue d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). Ainsi, la Direction générale adjointe des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un poste. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation du sous-ministre en titre avant d'embaucher une personne qui n'appartient pas à un groupe cible. Enfin, un suivi trimestriel est effectué et communiqué au sous-ministre quant au taux d'embauche de membres de groupes cibles à l'échelle du Ministère.

Conformément aux exigences de l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le Ministère présente ci-dessous les résultats obtenus par rapport aux objectifs du programme d'accès à l'égalité pour l'exercice financier 2011-2012.

Embauche et représentativité

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2012

Effectif total (personnes)	4 738[a]

a Exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012

	Personnel régulier[a]	Personnel occasionnel	Étudiantes et étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	349	229	278	28	**884**

a Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent les personnes recrutées et celles dont le statut a été régularisé par la réalisation de l'opération 44/48[34].

EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS EN 2010-2011 ET EN 2011-2012

	Personnel régulier		Personnel occasionnel		Total	
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
Nombre d'embauches	45/76	75/349	147/339	101/229	192/415	176/578
Taux d'embauche	59,2 %	21,5 %	43,4 %	44,1 %	46,3 %	30,4 %

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Nombre de personnes embauchées	124	39	7	17
Taux d'embauche par groupe cible[a]	14,0 %	4,4 %	0,8 %	1,9 %

a Le taux d'embauche par groupe cible indique le rapport entre le nombre total de personnes issues du groupe cible visé et l'embauche totale pour 2011-2012.

34 En 2011-2012, le Ministère a réalisé l'opération 44/48 qui a permis à 323 employés occasionnels d'accéder au statut d'employé temporaire. Cette opération a eu un impact sur l'ensemble des indicateurs présentés dans la présente section.

L'objectif d'embauche pour les membres des groupes cibles est le suivant : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires qui sont des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2011-2012

Statut d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Double représentativité[a]	Taux d'embauche par statut d'emploi[b]
Régulier	349	12	–	3	2	17	–	4,9 %
Occasionnel	229	58	6	3	10	77	- 3	32,3 %
Étudiant	278	54	33	–	5	92	- 1	30,6 %
Stagiaire	28	–	–	1	–	1	–	3,6 %
Total	**884**	**124**	**39**	**7**	**17**	**187**	**- 10**	**20,0 %**

a Certaines personnes embauchées ont une double représentativité au sein des groupes cibles. Il n'est pas possible de calculer le taux global en additionnant les taux de représentativité de chacun des groupes cibles, car les cibles sont établies pour chacun des groupes et non pour l'ensemble. Le nombre de personnes appartenant à plus d'un groupe cible est indiqué dans la colonne « Double représentativité ».

b Le taux d'embauche par statut d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles et l'embauche totale pour ce statut d'emploi en 2011-2012.

EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES EN 2011-2012

	Personnel régulier	Personnel occasionnel
Nombre d'embauches	3/75	30/101
Taux d'embauche	4,0 %	29,7 %

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES[a] PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	Personnel régulier (%)	Personnel occasionnel (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2009-2010	16,8	20,2	27,3	4,5
2010-2011	21,1	29,2	28,0	16,7
2011-2012	4,9	32,3	30,6	3,6

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

L'objectif de représentativité pour les membres des communautés culturelles : atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.

L'objectif de représentativité pour les personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	Personnel régulier appartenant au groupe cible (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	224	4,4	231	4,9	231	4,9
Autochtones	55	1,1	52	1,1	50	1,1
Anglophones	71	1,4	75	1,6	75	1,6
Personnes handicapées	105	2,1	93	2,0	92	1,9

REPRÉSENTATIVITÉ[a] DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2012

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[b]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
EFFECTIF RÉGULIER	**307**		**1 257**		**2 562**		**609**		**3**		**4 738**	
GROUPES CIBLES	**N^bre**	**%**	**N^bre**	**%**	**N^bre**	**%**	**N^bre**	**%**	**N^bre**	**%**	**N^bre**	**%**
Communautés culturelles	7	2,3	50	4,0	138	5,4	36	5,9	–	–	231	4,9
Autochtones	–	–	10	0,8	37	1,4	3	0,5	–	–	50	1,1
Anglophones	3	1,0	18	1,4	39	1,5	15	2,5	–	–	75	1,6
Personnes handicapées	1	0,3	14	1,1	49	1,9	28	4,6	–	–	92	1,9
Double représentativité	–	–	–	–	-10		-7	–	–	–	-17	–
Total	**11**	**3,6**	**92**	**7,3**	**253**	**9,9[c]**	**75**	**12,3[c]**	**–**	**–**	**431**	**9,1[c]**

a Le taux de représentativité par catégorie d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Inclut les ingénieures et ingénieurs, les avocates et avocats, les notaires, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

c Ce total tient compte de la double représentativité des membres des groupes cibles.

EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	301/349	159/229	212/278	18/28	690/884
Taux d'embauche	86,2 %	69,4 %	76,3 %	64,3 %	78,1 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[a]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	307	1 257	2 562	609	3	4 738
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	184	804	2 023	566	0	3 577
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	59,9 %	64,0 %	79,0 %	92,9 %	0,0 %	75,5 %

a Inclut les ingénieures et ingénieurs, les avocates et avocats, les notaires, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration à l'emploi et le maintien en emploi

Le gouvernement du Québec offre, par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique.

	Automne 2009	Automne 2010	Automne 2011
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	11	28	21

	2010-2011	2011-2012
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	6	11

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Le Ministère prend les mesures nécessaires pour donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allégement réglementaire et administratif. Depuis 2011-2012, la reddition de comptes de ces mesures est publiée dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, aux pages 221 et 222 du présent document.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2011-2012

Famille de biens et services tarifés	Des droits sont perçus dans le cadre des programmes de qualification professionnelle réglementée
Revenus de tarification perçus en 2011-2012	988 871 $
Coûts des biens et des services en 2011-2012	7 219 479 $
Niveau de financement atteint	14 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération des ressources affectées directement à la prestation de service aux clients totalisant 2 332,3 k$ soit 32 % des coûts des biens et services.
Méthode de fixation des tarifs	Coûts de la rémunération de la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er janvier selon l'indice des prix à la consommation

Justification du niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations.

Justification de la différence entre les niveaux de financement atteints et ceux visés

Le renouvellement des certificats émis en vertu de l'article 30 était tarifé avant 2009. Les tarifs en vigueur ont été déterminés en considérant la perception de droits pour le renouvellement des certificats de qualification. Or, les droits perçus pour le renouvellement de certains certificats ont été abolis en 2009 ce qui a entraîné le manque à gagner d'approximativement un million de dollars. Le manque à gagner dû à l'abolition des droits de renouvellement est la principale raison expliquant l'écart entre le niveau de financement atteint et celui visé.

Aussi, bien que les tarifs aient été indexés au cours des dernières années, la grille tarifaire a été déterminée en fonction des coûts évalués en 2005 tandis que le niveau de financement visé par la tarification a été évalué en fonction des coûts 2011-2012.

Date de la dernière révision tarifaire

Depuis 2008, les tarifs concernant la qualification régie par l'article 30 (L.R.Q., règlement r. 1 et r. 2)[35] et ceux qui découlent de l'article 29.2 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre ont été harmonisés. Un tarif unique a été établi pour chaque élément de prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur. La dernière augmentation des tarifs remonte à janvier 2012. Des travaux sont en cours afin de réévaluer les coûts et le niveau de financement visé des droits exigibles dans le cadre des programmes de qualification professionnelle réglementée et de réviser les tarifs, selon le niveau de financement établi.

Biens et services pouvant être tarifés

Le Ministère considère qu'à ce jour, il tarife tous les biens et services pouvant être tarifés, puisque de façon générale, il offre des services à caractère social qui s'adressent principalement à des personnes disposant de faibles revenus.

35 Les règlements correspondants à l'article 30 de la loi I-5 sont : le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction (r.1) et le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression (r.2).

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources, automne 2011 – Chapitre 2 – Actions gouvernementales visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2011, le Vérificateur général a procédé à une vérification qui portait sur les actions gouvernementales visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette vérification avait pour but de s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale coordonne la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux par l'instauration, en collaboration avec ses partenaires, de mécanismes de gestion permettant l'accomplissement et le suivi efficace des actions ainsi que l'évaluation concrète des résultats, dans le but d'obtenir des progrès durables. Au terme de l'exercice, six recommandations ont été formulées. Elles visent essentiellement à apporter des améliorations à la planification gouvernementale déjà en vigueur. La mise en œuvre de ces recommandations fait l'objet d'un suivi.

À cet effet, un plan d'action préparé au cours de l'année financière 2011-2012 a été déposé auprès de la Commission de l'administration publique ainsi que du Vérificateur général. Dans ce plan d'action, le Ministère s'engage à apporter certaines améliorations portant notamment sur la détermination de cibles de résultats et d'échéanciers au regard des mesures proposées, et à assurer une plus grande cohérence quant au choix des mesures comme de la planification de l'évaluation des résultats.

Par ailleurs, en 2011, avant la publication du rapport de vérification, le Ministère avait déjà entrepris un certain nombre d'actions allant dans le sens des recommandations du Vérificateur général et visant, entre autres, à parfaire la reddition de comptes et à assurer un suivi plus précis des mesures prévues dans le plan d'action gouvernemental. Le rapport que produit annuellement le Ministère pour rendre compte des activités réalisées dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale comprend des fiches de suivi préparées par les ministères et organismes responsables de chacune des mesures. Ces fiches font état non seulement des activités réalisées au cours de la période, mais également de leur coût et du nombre de personnes qui en ont bénéficié depuis le premier plan d'action ainsi que des principales étapes à venir.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale veille à ce que le processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérées avec économie, efficience et efficacité.

Les processus examinés concernaient le volet de l'aide financière de dernier recours, à savoir le programme d'aide sociale et le programme de solidarité sociale. Le rapport ne dénonce aucune faille importante dans les pratiques du Ministère, mais propose plutôt des ajustements susceptibles d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

Le Ministère adhère à toutes les recommandations du Vérificateur et, afin d'y donner suite, a mis en œuvre un plan d'action dont la majeure partie a été réalisée en 2011-2012. Ces actions devraient corriger les lacunes observées par le Vérificateur.

Par ailleurs, le Ministère a adopté plusieurs bonnes pratiques en ce qui concerne les processus de gestion des plaintes et des demandes de révision. Il a aussi mis en place les mécanismes nécessaires pour assurer l'enregistrement et le traitement adéquat des dénonciations.

Parallèlement à ses activités habituelles, le Bureau des renseignements et plaintes a travaillé, en 2011-2012, à mettre en œuvre les recommandations du Vérificateur général du Québec, à savoir l'élaboration d'indicateurs fiables, accompagnés de cibles quant au délai de traitement et de prise en charge des plaintes, et la réalisation d'une analyse comparative de la gestion des plaintes au Ministère et dans d'autres ministères et organismes.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009 – Tome II, chapitre 4 – Application de la Loi sur le développement durable

Au cours de l'année 2011, le Ministère a poursuivi ses efforts afin d'assumer les responsabilités que lui impose la Loi sur le développement durable et de se conformer aux recommandations du Vérificateur général.

Le Ministère a continué la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique. Notamment, à l'automne 2011, le Ministère a mené auprès de son personnel un vaste sondage sur l'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail (taux de participation de 75 %). Les résultats de ce sondage se traduiront par l'amélioration de divers processus et mesures au sein de différentes directions du Ministère. Cette démarche vise à obtenir la certification Entreprise en santé du Bureau de normalisation du Québec.

Comme le recommande le Vérificateur, le Ministère a continué également à réviser ses pratiques de gestion et celles qui ont trait à la responsabilité sociale des entreprises, en particulier par la mise en œuvre graduelle de son nouveau plan d'action ministériel en gestion environnementale 2011-2013. De plus, le Ministère a terminé la rédaction d'une première version du guide de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises. En novembre 2011, il a lancé, à l'intention des employeurs, une nouvelle séance de formation sur les meilleures pratiques d'affaires, dont l'un des volets porte sur la responsabilité sociale des entreprises.

Par ailleurs, le Ministère poursuit son étroite collaboration avec divers ministères et organismes. L'élaboration du deuxième plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue aura été l'occasion de mettre sur pied, conjointement avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, une vaste consultation sur l'adéquation formation-emploi dans toutes les régions du Québec. Cette consultation a débouché sur une rencontre nationale consacrée aux solutions à promouvoir pour améliorer la qualification de la main-d'œuvre et son adaptation au marché du travail. Au terme de celle-ci, treize pistes d'action ont été annoncées en vue d'un meilleur arrimage entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail. Dans le même élan, la Commission des partenaires du marché du travail a lancé Investissement-compétences, qui vise à favoriser une culture de formation continue et à mobiliser les principaux acteurs du milieu du travail pour établir une stratégie cohérente d'investissement dans les compétences de la main-d'œuvre. Enfin, le Ministère a collaboré en cours d'année avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire à des travaux en vue d'élaborer un cadre conceptuel en matière d'économie sociale.

L'objectif gouvernemental visant à accroître l'engagement des citoyennes et des citoyens dans leur communauté s'est concrétisé par la mise à jour d'orientations gouvernementales en matière d'action communautaire. Outre un certain nombre d'actions structurantes entreprises par le Comité interministériel en action communautaire, le Ministère a également poursuivi ses travaux avec le Réseau québécois de l'action communautaire autonome à la suite de l'adoption d'un plan de travail annuel commun. De même, le Ministère a poursuivi sa collaboration avec le milieu des affaires à titre de participant à la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé, qui vise à mettre en commun les ressources, les expertises et les réseaux afin d'aider les entreprises participantes à prendre le virage du développement durable.

Rapport de vérification concernant la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (2005-2006)

Le 14 décembre 2011, le Vérificateur général a conclu sa vérification des progrès réalisés relativement aux recommandations formulées en 2005-2006 à l'égard de la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles. Des six recommandations en question, une a été appliquée, quatre se sont avérées caduques et, en ce qui concerne la dernière recommandation, le progrès a été jugé insatisfaisant.

Au chapitre des ressources informationnelles, de nombreux changements gouvernementaux découlent de l'adoption, en juin 2011, de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Le Ministère a notamment désigné un dirigeant sectoriel de l'information pour assurer une gestion optimale des ressources informationnelles.

De plus, le Ministère a entrepris en 2011-2012 une réflexion sur la gouvernance et la gestion de son portefeuille d'investissement en technologies de l'information, notamment sur la révision des outils existants et la consolidation des activités de bureau de projets.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a poursuivi sa collaboration aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable, et le groupe de travail ministériel sur le développement durable a continué la mise en œuvre du plan d'action 2009-2012 du Ministère.

Mise en œuvre du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012[36]

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Recenser et promouvoir de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises

ACTION 6

Recensement et publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises

Cible	Indicateur
Printemps 2010	Publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises

Résultats

La recension des écrits sur la responsabilité sociale des entreprises ainsi que la rédaction d'une première version du guide de bonnes pratiques sont terminées et sont en cours de validation auprès des ministères ou organismes concernés. Le guide sera ensuite parachevé en tenant compte des commentaires reçus.

Par ailleurs, en novembre 2011, le Ministère (par l'entremise d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail) a lancé une nouvelle séance de formation sur les meilleures pratiques d'affaires, intitulée Êtes-vous un employeur de choix? Un des volets de cette formation offerte dans toutes les régions du Québec traite de la responsabilité sociale des entreprises. Cette activité vise à permettre aux dirigeantes et dirigeants de petites et moyennes entreprises et à leur personnel de se familiariser avec les pratiques de gestion des ressources humaines qui les aideront à améliorer l'image de leur entreprise, tant à l'interne qu'à l'externe et qui feront de celle-ci un employeur de choix.

36 Les résultats détaillés des activités réalisées en 2011-2012 au regard du *Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012* peuvent être consultés à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp**

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir le développement durable au sein du Ministère

ACTION 10

Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

Cibles	Indicateurs
▪ Que, d'ici 2013, 50 % du personnel ait une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes	▪ Pourcentage d'employées et employés joints dans le cadre de la stratégie d'information, de sensibilisation et d'éducation et ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable
▪ Que, d'ici 2013, 80 % du personnel ait été sensibilisé à la démarche de développement durable	▪ Pourcentage d'employées et employés sensibilisés à la démarche de développement durable

Résultats

Le Ministère travaille présentement à l'élaboration d'une formation portant sur le développement durable, ainsi que sur la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de ses activités courantes. La mise en œuvre de ce projet permettrait au Ministère d'avoir formé, au plus tard le 31 mars 2013, 50 % du personnel ciblé du Ministère sur la démarche gouvernementale de développement durable, ainsi que sur la prise en compte des principes de développement durable.

La stratégie gouvernementale de développement durable visait à ce que les ministères et organismes aient sensibilisé au moins 80 % de leur personnel au plus tard le 31 mars 2011. Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a fait réaliser un sondage en mars 2011 auprès d'un échantillon de ministères et d'organismes, dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le résultat du sondage a révélé que près de 90 % du personnel interrogé était sensibilisé au développement durable. Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs en a conclu que la cible gouvernementale était atteinte. Ce dernier demande néanmoins aux ministères et organismes de sensibiliser le nouveau personnel et de réaliser au moins une activité de sensibilisation destinée aux autres employés. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a adopté des mesures qui répondent à cette demande et prévoit la diffusion de capsules d'information sur l'intranet ministériel à cet effet.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser la mise en place au Ministère de pratiques écoresponsables

ACTION 9

Mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*

Cible	Indicateurs
Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	▪ État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques écoresponsables ▪ Adoption d'une politique de gestion environnementale ▪ Adoption d'un plan d'action en gestion environnementale

Résultats

En février 2011, le Ministère a approuvé le cadre de gestion environnementale 2011-2013. Ce cadre a ensuite été déposé au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs en mars 2011, conformément au délai accordé à cet effet aux ministères et organismes gouvernementaux. Les autorités du Ministère ont aussi adopté le plan d'action ministériel en gestion environnementale pour les années 2011 à 2013, lequel est mis en œuvre graduellement. Ce cadre de gestion se trouve sur le site intranet du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs à titre de document de référence. Le bilan du *Plan d'action ministériel en gestion environnementale* pour les années 2009-2011 est également diffusé dans ce site.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser la conciliation travail-famille

ACTION 4

Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale

Cibles	Indicateurs
▪ 82 %	▪ Proportion des naissances couvertes par le Régime
▪ 95 %	▪ Taux d'utilisation du Régime (intensité d'utilisation)

Résultats

On estime que 85,9 % des naissances au Québec en 2011 ont été couvertes par le Régime (il s'agit toutefois d'une donnée temporaire). Quant au taux d'utilisation du Régime, on constate qu'en 2010, les mères comme les pères ont pris la majorité des semaines qui leur ont été accordées, et ce, dans une proportion de 96 %. Pour plus d'information, on consultera la section Faits saillants.

Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2012, l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions et ententes collectives permettent à une nouvelle catégorie de travailleuses et de travailleurs d'avoir accès à différents régimes sociaux, dont le Régime québécois d'assurance parentale, notamment les familles d'accueil pour les enfants et les ressources qui viennent en soutien aux personnes handicapées ou aux personnes âgées. Pour un complément d'information à ce sujet, consulter le *Rapport annuel de gestion 2011 du* Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse suivante : **www.cgap.gouv.qc.ca/publications/**.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et performante, dans le contexte des défis que posent, pour notre société, le décloisonnement des économies, la vive concurrence internationale, le développement durable et le déclin de la population active

ACTION 1

Poursuite de la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et déploiement du Pacte pour l'emploi *Plus*

Résultats

- Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et terminé les activités liées au Pacte pour l'emploi *Plus*, ce qui a permis aux services publics d'emploi d'intervenir avec rapidité et efficacité dans le contexte du ralentissement économique. Le Québec a continué de mener une lutte efficace contre la pauvreté de sa population, notamment en permettant à un grand nombre de chercheuses et de chercheurs d'emploi de retourner sur le marché du travail.
- Malgré la conjoncture économique difficile, les services publics d'emploi ont contribué, entre 2008-2009 et 2010-2011, au retour en emploi de 404 153 personnes, dont 81 771 étaient inscrites aux programmes d'assistance sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter substantiellement la participation des personnes handicapées au marché du travail

ACTION 13

Publication d'un rapport sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Cible	Indicateur
2009	Dépôt à l'Assemblée nationale d'un rapport sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Résultats

Les 22 actions de la stratégie nationale placées sous la responsabilité du Ministère sont toutes réalisées ou se réalisent en continu. La stratégie nationale a notamment permis d'accroître de façon importante les budgets consacrés aux deux mesures actives destinées aux personnes handicapées, soit le Contrat d'intégration au travail et le Programme de subventions aux entreprises adaptées. Le budget de ces deux mesures s'est respectivement accru de 9,6 millions de dollars et de 21,1 millions de dollars depuis le lancement de la stratégie nationale en 2008. En outre, la représentation des personnes handicapées dans l'ensemble des mesures actives d'emploi est en hausse depuis le lancement de la stratégie. La Stratégie nationale a permis d'accroître la participation des personnes handicapées de 45,9 % (8 865 personnes) aux mesures actives d'emploi depuis son lancement en 2007-2008.

Le rapport *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées – état de la mise en œuvre et premiers résultats* peut être consulté sur le site Internet du Ministère.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 18

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer à aménager et à développer le territoire québécois de façon durable et intégrée

ACTION 11

Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois

Cible	Indicateur
2011	État d'avancement des interventions du Ministère contribuant à aménager le territoire de façon durable et intégrée

Résultats

Les membres de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé mettent en commun leurs ressources, leur expertise et leurs réseaux pour aider les entreprises québécoises de chaque région à prendre le virage du développement durable. Les activités de la Table contribuent à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. La cible établie par le Comité interministériel du développement durable est que 20 % des entreprises québécoises aient amorcé une démarche de développement durable en 2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 18

Résultats *(suite)*

Mise en œuvre d'une stratégie visant à sensibiliser les entreprises québécoises aux enjeux du développement durable

Une stratégie cofinancée par les membres de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé a donné lieu aux réalisations suivantes :

1. Préparation d'un répertoire d'outils susceptibles de faciliter les démarches des entreprises. Le répertoire présente des guides, des formations et des programmes de financement qui couvrent les enjeux liés à la mise en œuvre d'une démarche de développement durable en entreprise. Fruit d'une collaboration entre les membres de la Table et le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, ce répertoire a été mis en ligne sur le site de ce ministère, dans la section Entreprise.
2. Embauche d'une personne-ressource pour assurer la mise en œuvre de la stratégie de communication visant à sensibiliser les entreprises québécoises aux enjeux du développement durable.
3. Conception d'outils de communications : enrouleur, kiosque, signet, etc.

Résultats 2011-2012 :
- 140 associations sectorielles ont été jointes;
- 12 associations sectorielles ont été rencontrées;
- 8 activités de sensibilisation ont été réalisées.

En 2011-2012, le Ministère (par l'intermédiaire d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail) a versé à la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé une contribution de 6 135 $.

Meilleures pratiques d'affaires des entreprises

La nouvelle séance de formation sur les meilleures pratiques d'affaires (Êtes-vous un employeur de choix?) lancée par Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail, correspond à l'objectif gouvernemental 1, action 6.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole

ACTION 8

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

Cible	Indicateur
1er avril 2010	Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire

Résultat de l'année

En avril 2011, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales a rendu public un bulletin d'information sur la politique gouvernementale qui résumait un certain nombre d'actions structurantes entreprises par le Comité interministériel en action communautaire pour renforcer la capacité d'agir des organismes communautaires. Ces actions visent à assurer la cohérence des pratiques gouvernementales en matière de soutien financier et à mettre en place des conditions permettant aux organismes de contribuer au développement de leurs communautés respectives.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre la lutte contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale

ACTION 2

Élaboration et mise en œuvre du deuxième Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cible	Indicateur
Printemps 2010	Dépôt du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Résultats

Plusieurs des mesures du premier plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale ont été reconduites dans le plan 2010-2015. Les budgets 2011-2012 et 2012-2013 sont venus augmenter de 165 millions de dollars les engagements initiaux du plan d'action 2010-2015, soit par un ajout de mesures ou par d'autres ajustements au plan. Les 70 mesures prévues dans le plan d'action 2010-2015 font l'objet d'un suivi annuel (voir à ce sujet la section Faits saillants).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'accroissement de la participation des adultes à des activités de formation continue

ACTION 5

Élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

Cible	Indicateur
2009	État d'avancement de l'élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

Résultats

Depuis la fin du premier plan, en 2007, de multiples actions qui découlent de la politique d'éducation des adultes ont été entreprises. Notamment, la formation continue a constitué un des volets de la vaste consultation sur l'adéquation formation-emploi menée au cours des mois d'avril et mai 2011 dans toutes les régions du Québec et à l'issue de laquelle treize mesures ont été déposées lors de la rencontre nationale tenue en juin 2011.

La Commission des partenaires du marché du travail a également lancé Investissement-compétences. Pour plus d'information à ce sujet, consulter le rapport annuel de gestion de la Commission aux pages 201 et suivantes.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec

ACTION 7

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Cible	Indicateur
2012	État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Résultat de l'année

Le Ministère continue à soutenir l'action du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire. Il a, en outre, participé aux travaux en vue de tracer un portrait statistique de l'économie sociale au Québec, lesquels ont porté plus précisément, en 2011-2012, sur un cadre conceptuel pour définir la population statistique de l'économie sociale. Le Ministère a également participé à des travaux sur l'analyse prospective en économie sociale, chapeautés par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Objectifs gouvernementaux non retenus

Est jointe en annexe au plan d'action 2009-2012 de développement durable, une liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que des motifs afférents. Par conséquent, conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre cette information dans la présente section de son rapport annuel de gestion.

Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a poursuivi, en 2011-2012, la mise en œuvre de mesures visant la consommation responsable ou le recyclage des ressources matérielles ainsi que la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre dans les locaux qu'il occupe. Il a également mis en œuvre des mesures en ce qui concerne les déplacements du personnel, et il a poursuivi ses activités d'information, de sensibilisation et d'éducation. Ainsi, pour l'année 2011-2012, les efforts du Ministère ont porté sur :

- La poursuite du projet Vélo-Ville au 425, rue Saint-Amable, à Québec, durant l'été 2011, grâce auquel deux vélos (dont un vélo électrique) ont été mis à la disposition du personnel pour les déplacements personnels ou professionnels pendant les heures de bureau et de dîner. Le nombre de prêts pour l'année 2011 a été de 29.
- La poursuite du raccordement des refroidisseurs d'eau au réseau d'aqueduc municipal. Le nombre de refroidisseurs raccordés au 31 mars 2012 est de 106.
- L'installation de douches et de casiers sécuritaires pour vélos dans d'autres immeubles où le Ministère a des bureaux, afin de stimuler l'utilisation des transports alternatifs. Afin de promouvoir l'utilisation du vélo pour les déplacements professionnels ou à des fins sportives visant l'amélioration de la santé, 5 douches ont été installées dans 4 immeubles.
- L'installation d'équipement de visioconférence dans certains bureaux centraux et régionaux du Ministère afin de réduire les déplacements du personnel. Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a aménagé 23 salles de visioconférence, dont 17 en région, faisant passer leur nombre de 31 à 54.
- L'exigence, dans les devis, d'utiliser des matériaux certifiés ÉcoLogo pour l'aménagement des locaux.
- L'élimination des verres jetables dans les salles de repos des bureaux centraux de Québec et de Montréal : dans 9 immeubles sur 12, ils ne sont plus utilisés.

Le Ministère a aussi poursuivi des activités mises sur pied durant les années précédentes : récupération des cartouches d'encre, des appareils de communication portatifs et de leurs accessoires, et des pièces d'équipement informatique; remise à neuf de pièces de mobilier; poursuite de l'implantation de la récupération du papier, du plastique, du verre et du métal dans les bureaux du Ministère partout au Québec; publication de manchettes et de vidéos d'information et de sensibilisation en matière d'environnement dans l'intranet du Ministère, etc.

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

En 2011-2012, le nouveau Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 a été diffusé. Ce nouveau plan d'action est le résultat des recommandations issues du bilan du plan précédent. Il présente les mesures prévues pour préserver l'égalité entre les femmes et les hommes. Voici les principales mesures déployées au cours de l'année 2011-2012.

Actualiser la stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine 2009-2014

Le Ministère a continué de participer au comité qui a été mis en place avec les partenaires et d'assurer le suivi des actions prévues dans la stratégie.

Actualiser la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* et élaborer un nouveau plan quinquennal en tenant compte de la situation particulière des femmes

Les travaux en vue d'élaborer un nouveau plan d'action sont en cours.

Intégrer l'analyse différenciée selon les sexes dans les travaux réalisés par le Ministère

Un comité ministériel a été mis sur pied à l'automne 2010 afin de renforcer l'intégration de l'analyse différenciée selon les sexes dans les travaux réalisés au Ministère. Les unités représentées au comité de coordination ont élaboré à cet égard un plan d'action adapté à leur réalité et à leurs besoins. Les actions prévues par l'ensemble des unités comprennent la sensibilisation aux pratiques de l'analyse différenciée et à l'utilisation de données sexuées, la formation, la communication de projets de cette nature, l'actualisation du site thématique consacré à cette pratique et l'élaboration d'un projet de guide destiné à soutenir les organismes communautaires en matière d'analyse différenciée selon les sexes.

Offrir aux femmes vulnérables un accompagnement plus soutenu afin d'améliorer leur condition économique, sur l'ensemble du territoire du Québec

En 2011-2012, le Ministère a continué à soutenir les activités offertes par 16 organismes spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine. Il consacre à cette mesure 1,2 million de dollars par année, soit 75 000 $ par organisme.

Accroître l'embauche des femmes et favoriser leur maintien en emploi dans les secteurs d'avenir et dans les métiers traditionnellement masculins

Voici les projets dont la réalisation a débuté ou s'est poursuivie en 2011-2012 :

- Le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail a répertorié les initiatives facilitant l'intégration des femmes dans les métiers non traditionnels, en vue de concevoir un modèle de concertation.
- Le Centre Émersion contribue, par diverses initiatives, à l'intégration et au maintien en emploi des femmes dans le secteur minier, de la région de la Côte-Nord.
- L'organisme Femmes en parcours innovateur a sensibilisé des entreprises à l'embauche et au maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, notamment en organisant le concours Bravo les entreprises.
- Le comité interministériel sur l'accès et le maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins a entrepris une étude sur les initiatives gagnantes, en vue de concevoir un modèle d'intervention concerté.
- Un déjeuner-causerie d'une demi-journée organisé par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de la métallurgie du Québec à l'occasion de la Semaine de la métallurgie a contribué à faire connaître le secteur et ses perspectives d'emploi à des femmes qui s'intéressent aux métiers traditionnellement masculins.
- En Jamésie, dans le Nord-du-Québec, un projet visait à encourager les femmes et les étudiantes de la région à diversifier leurs choix de carrière par la mise en place d'activités de mentorat ou de marrainage.
- Finalement, un projet dans la région de la Montérégie, coordonné par le Centre d'orientation et de formation pour femmes en recherche d'emploi, a favorisé l'intégration et le maintien en emploi des femmes dans des métiers traditionnellement masculins en leur offrant un service d'accompagnement structuré.

Évaluer la possibilité d'offrir des services aux femmes vivant dans des habitations à loyer modique afin de faciliter leur intégration sociale et économique

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*, le Ministère collabore avec la Société d'habitation du Québec pour recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire et professionnelle de jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux. En 2011-2012, l'inventaire des initiatives ainsi que le suivi des projets ont débuté.

Améliorer l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec, particulièrement celle des femmes

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles se sont engagés à mettre en place un continuum de services afin de mieux coordonner les interventions auprès des personnes immigrantes de manière à accélérer leur intégration socioprofessionnelle et à augmenter leur taux d'emploi. Par l'entremise de ce continuum, l'analyse différenciée selon les sexes sera utilisée afin de renforcer l'accompagnement des immigrantes. En 2011-2012, les propositions des deux ministères à cet effet ont été approuvées.

ANNEXES

ANNEXE 1
ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir les événements ou les circonstances susceptibles d'avoir des conséquences nuisibles sur l'accomplissement de sa mission et l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant les occasions favorables. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et mettre en application des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion de ses mesures et programmes;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et par ses partenaires, en particulier par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- poursuit les travaux qui visent à optimiser les ressources affectées au service à la clientèle; il assure la formation de son personnel et lui communique régulièrement les messages provenant des autorités pour appuyer les changements organisationnels;
- effectue des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- par l'intermédiaire de diverses publications, de son site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes, des centres locaux d'emploi et de la Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs, informe les citoyennes et les citoyens sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- détermine et définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique et de plans d'action, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs, les priorités d'action et les résultats recherchés sur une base pluriannuelle;
- informe ses gestionnaires, au moyen de rencontres, de son plan stratégique et de ses plans d'action, et transmet cette information à l'ensemble de son personnel en la diffusant dans son site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* dans tous ses points de service.

Structure de l'organisation

Le Ministère s'assure d'un certain nombre de services pour le soutenir dans sa mission.

- La Direction générale des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire conseille le Ministère sur toute question ayant trait aux relations qu'il entretient avec le gouvernement fédéral, les gouvernements des autres provinces et territoires de même qu'avec les gouvernements d'autres pays et les organismes internationaux. Elle est responsable de la planification stratégique et de la reddition de comptes et remplit des mandats d'analyse prospective et comparative qui s'appuient sur ses activités de recherche et d'évaluation, sur des données statistiques et sur l'information de gestion qu'elle produit. De plus, elle administre le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et assure d'année en année la continuité des sommes consacrées à cette action.
- La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives assiste le Ministère quant au maintien d'une saine gestion et à son degré de contrôle sur les systèmes, processus et activités, sur ses pratiques de gestion et sur sa performance. Elle fournit également des services de vérification de sécurité avant nomination pour des emplois à risque ainsi que des services d'enquêtes administratives à la suite de manquements en matière d'éthique ou d'abus de pouvoir de la part de membres du personnel.
- La Direction générale des services à la gestion fournit des services-conseils à l'ensemble des unités administratives ministérielles notamment en matière de santé et de sécurité du travail, de gestion et de prévision de la main-d'œuvre, de développement des compétences, d'accompagnement des gestionnaires, de gestion du changement et de relations du travail, de gestion des ressources budgétaires, financières et matérielles et en ce qui concerne les règles de conduite relatives aux technologies de l'information.
- Le Centre de recouvrement effectue la perception des sommes dues au Ministère ainsi qu'au Conseil de gestion de l'assurance parentale.
- Le Ministère a mis en place une gestion unifiée, qui fonctionne selon un mode décentralisé et s'appuie sur une association avec les partenaires du marché du travail, les ressources externes en développement de l'employabilité, les organismes communautaires et les autres ministères ou organismes publics. Il répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment par l'intermédiaire d'Emploi-Québec qui offre des services intégrés d'emploi et de solidarité sociale.

Contrôle des actions

En ce qui concerne ses pratiques de gestion et de contrôle interne, le Ministère :

- effectue des activités de vérification et d'enquête relativement aux sommes versées par l'entremise des mesures et services d'emploi et des programmes d'aide financière;
- utilise les services du comité de vérification, notamment pour évaluer les suites qui sont données aux mandats de vérification interne et externe et la qualité des travaux de vérification, et pour contribuer à renforcer le système ministériel de contrôle interne. Pour garantir l'indépendance du comité, celui-ci est composé de trois membres externes et du sous-ministre;
- possède une politique de vérification interne encadrant les responsabilités des divers intervenants ainsi qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination d'une employée ou d'un employé à un poste à risque dans les différentes unités ministérielles;
- a effectué des activités de vérification et d'enquête relativement au Régime québécois d'assurance parentale;
- s'est doté d'une politique qui encadre les relations avec les organismes externes effectuant des vérifications au Ministère et à la Commission des partenaires du marché du travail afin d'établir les règles et responsabilités régissant ces relations. La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, en vertu de cette politique, assure la coordination des réponses transmises aux représentantes et représentants de ces organismes externes et assiste le personnel du Ministère et de la Commission quant aux gestes à poser au moment d'une vérification;

- a recensé les principaux risques stratégiques auxquels il est exposé, a élaboré la cartographie de ces risques et a approuvé la création d'un comité de gestion des risques chargé de mettre en place des mécanismes de suivi et de reddition de comptes à cet égard. Il a également achevé les travaux de mise en place du processus de gestion intégrée des risques du Régime québécois d'assurance parentale et défini l'inventaire des sources de risques ainsi que leur niveau de maîtrise.

En matière de sécurité, de fiabilité et de traitement de l'information, le Ministère :

- applique, conformément à sa politique de gestion de la sécurité de l'information, un plan d'amélioration de la sécurité de l'information, y compris de l'information numérique;
- a mis en place des mesures de sécurité pour l'utilisation de cellulaires et d'assistants numériques personnels;
- a réalisé des activités d'amélioration de la sécurité concernant l'accès aux données nominatives de l'infocentre ministériel;
- fait la gestion et le suivi des droits d'accès des utilisatrices et des utilisateurs du système informatique qui traitent les demandes de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, comme le prévoit la politique de gestion des droits d'accès du Régime;
- s'appuie sur la politique concernant la fiabilité des données et des informations financières pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés afin d'assurer la fiabilité des données financières;
- a procédé à l'exercice de relève des systèmes informatiques ainsi qu'à la réalisation de tests, sur une base périodique, des systèmes sur plateforme centrale et du processus de gestion d'incidents en cas de pannes de systèmes, notamment en ce qui concerne la gestion des subventions qui sont sous la responsabilité du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et les opérations du Régime québécois d'assurance parentale, le tout en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec;
- a publié un document de sensibilisation à l'intention du personnel et des gestionnaires au regard de l'utilisation de l'information dans les médias sociaux, dans le but de bien les informer des risques associés à l'information qui y est diffusée;
- a mis à la disposition de l'ensemble de son personnel un programme d'autoformation en ligne portant sur la sécurité de l'information.

En matière de recouvrement, le Ministère :

- s'assure que les meilleures pratiques de recouvrement sont effectives, et ce, dans le respect des caractéristiques des clientèles.

En matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, le Ministère :

- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives relativement à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, par l'entremise de l'équipe de la responsable ministérielle et du réseau des répondantes et répondants présents dans chacune des unités administratives;
- a nommé un dirigeant sectoriel de l'information dans le cadre de l'application de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement;
- applique les objectifs de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics ainsi que la Directive sur la gestion des ressources informationnelles.

En matière d'assurance qualité, le Ministère :

- se réfère aux guides normatifs et opérationnels des différentes mesures d'emploi pour fixer les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont utilisées aux fins auxquelles elles sont destinées et, d'autre part, qu'elles sont conformes à la réglementation en vigueur;
- maintient à Emploi-Québec une direction de contrôle chargée d'élaborer et d'administrer des programmes d'assurance qualité qui sont basés sur l'analyse des risques; ces programmes permettent de s'assurer que les interventions faites auprès de la clientèle sont effectuées conformément aux lois, aux règlements et aux mesures en vigueur;
- applique une politique d'assurance qualité à l'ensemble des processus opérationnels et administratifs du Régime québécois d'assurance parentale;
- a effectué l'exercice annuel de conformité afin de s'assurer de la maîtrise des opérations, de l'atteinte des objectifs de conformité et de la qualité de l'information transmise au regard de la prestation de services du Régime québécois d'assurance parentale;
- a approuvé la création de comités de travail en vue de répondre aux exigences de la politique de financement des services publics et d'en rendre compte dans ses rapports annuels de gestion;
- s'appuie sur un cadre de référence qui oriente l'action communautaire, intègre les balises nationales et permet la mise en place de dispositifs efficaces et efficients des modes de financement;
- effectue un suivi mensuel des opérations du Bureau des renseignements et plaintes pour les volets Aide financière, Aide à l'emploi, Régime québécois d'assurance parentale, Qualité des services et pour les opérations spéciales. Un bilan mensuel présente des exemples concrets de plaintes ou de commentaires traités pendant le mois afin de faire connaître les interventions du Bureau et d'illustrer certains problèmes qui, après analyse, peuvent faire l'objet de recommandations ou de pistes d'amélioration.

En matière de sécurité civile, le Ministère :

- collabore à la révision des missions relatives à la sécurité civile des autres ministères qui contribuent à l'application du Plan national de sécurité civile du Québec. Cette collaboration lui permet de mesurer les effets, sur ses opérations courantes, des sinistres et catastrophes appréhendés par les autres organisations;
- analyse les demandes provenant du ministère de la Sécurité publique et propose des avenues de solutions lorsque la collaboration attendue de sa part l'expose à un risque pour la continuité de ses opérations courantes;
- a révisé son Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza et a entrepris la rédaction d'une version « tous risques » de ce plan, pour des situations autres qu'une pandémie, version qui sera insérée dans son Plan ministériel de sécurité civile;
- a tenu l'exercice Alerte schéma 2011 visant à mesurer la robustesse de sa procédure d'alerte en cas de déclenchement d'une intervention lors d'un sinistre ou d'une catastrophe;
- a participé aux activités régionales de coordination et a assuré la continuité de ses activités lors des sinistres réels ou appréhendés suivants : crues printanières de 2011 dans l'est du Québec et en Montérégie, grandes marées anticipées en décembre 2011 dans l'est du Québec, verglas et panne d'électricité aux Îles-de-la-Madeleine;
- a planifié et mis en œuvre une procédure de distribution du courrier ministériel prioritaire (chèques émis conformément à des programmes gouvernementaux) lors de la grève postale et du lock-out à Postes Canada.

Évaluation des résultats et suivi

Le Ministère :

- s'appuie sur un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- s'appuie sur un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et sur un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique, qui prévoit notamment la signature par tous les sous-ministres adjoints et associé ou directeurs locaux et régionaux, d'une déclaration portant sur la fiabilité des données saisies dans le système;
- utilise un tableau de bord de la gouvernance et en assure le suivi mensuel, ce qui lui permet de mettre en évidence les résultats atteints par rapport à ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, ses ressources et ses projets majeurs;
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu, au besoin, à des correctifs opérationnels;
- assure la validation de la section Résultats de son rapport annuel de gestion et de ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement;
- s'assure les services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance, dont le mandat consiste notamment à évaluer les interventions ministérielles, à faire le suivi de la clientèle et le traitement de l'information de gestion en soutien aux autorités et à la prise de décision;
- a entrepris l'évaluation du volet Promotion des droits du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, opération à laquelle est associée la Direction de l'évaluation.

ANNEXE 2

LISTE DES LOIS DONT LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE EST RESPONSABLE, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois ou parties de lois dont l'application relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2012 (la ministre est également chargée de l'application des règlements découlant de ces lois).

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-8.3)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[37]
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)[38]
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[39]

37. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

38. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions relatives aux avis de licenciement collectif et à l'aide au reclassement, articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.

39. L'application de cette loi par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

EMPLOI-QUÉBEC

EMPLOI-QUÉBEC

MESSAGE

DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Ministre,
Madame la Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2011-2012 d'Emploi-Québec.

Les actions que nous avons menées se sont déroulées dans un contexte de reprise économique. Les résultats d'Emploi-Québec ont contribué en 2011-2012 à favoriser le bon fonctionnement du marché du travail notamment :

- en permettant à plus de 140 000 chômeurs ayant bénéficié d'une intervention d'intégrer rapidement un emploi par la suite;
  - la proportion de ces personnes qui se trouvent en emploi, après avoir subi une baisse en 2009-2010 a poursuivi sa remonté initiée 2010-2011, et cela pour toutes les personnes actives sur le marché du travail, incluant les plus éloignées du marché du travail;
  - le fait d'occuper un emploi pour ces personnes a contribué à réduire le coût des indemnisations du chômage de l'ordre de 313 millions de dollars;
- en intervenant auprès de plus de 11 700 entreprises avec un soutien pour former leur personnel ou améliorer leur gestion des ressources humaines;
- en accueillant des millions de visites sur le site d'information sur le marché du travail. Le nombre des postes vacants signalés sur le site de placement en ligne dépassait les 524 000 au cours de l'année, permettant à 44 000 employeurs d'y inscrire gratuitement leurs besoins de main-d'œuvre.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à la contribution, notamment, de la Commission des partenaires du marché du travail et des organismes spécialisés en employabilité, qui a permis de renforcer l'efficacité des efforts déployés, ainsi qu'à l'implication constante de l'ensemble du personnel. Je tiens à les remercier.

La sous-ministre associée,

Johanne Bourassa
Québec, novembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée 127

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 129

Emploi-Québec 131

Mission, clientèle, mesures et services 131

Une approche partenariale 132

Des ressources au service des individus et des entreprises 133

Résultats 2011-2012 137

Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2011-2012 137

Résultats détaillés 140

ORIENTATION 1

Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi 140

ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes 143

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements 155

ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière 160

ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec 162

ANNEXES

Annexe 1 : Principaux résultats obtenus en 2011-2012 selon la région 169

Annexe 2 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 171

DÉCLARATION
DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est sous la responsabilité de la sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2011-2012.

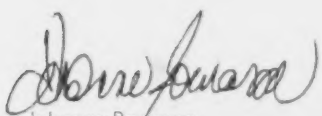
Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- le tableau de bord mensuel des résultats, y compris une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre ses principales activités et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2011-2012. Je suis satisfaite des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, novembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Johanne Bourassa
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan d'action 2011-2012* d'Emploi-Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérences entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La directrice par intérim de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Michelle Coudé
Québec, novembre 2012

EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Elle occupe une place importante au gouvernement, par son effectif et par son budget. Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population à l'égard du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-8.3) et contribue aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail notamment en ce qui a trait à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent ainsi qu'à la mise en œuvre du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et qu'elle contribue par conséquent à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, de même que l'aide et l'accompagnement offerts aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêtes ou prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

Une approche partenariale

La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable

Pour accomplir son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent aux échelons national, régional et local. Ce partenariat repose sur une concertation régionale ainsi que par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères visés. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail (Commission). Parmi ses responsabilités, la Commission définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de préparer avec lui le plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi et de lui proposer des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Pour plus d'information sur les fonctions et réalisations de la Commission, vous pouvez consulter son rapport annuel de gestion.

Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

Emploi-Québec met à contribution, par son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires à but non lucratif. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les centres de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité, les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec et les regroupements d'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement dans le cadre d'un forum national et de forums régionaux, de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité*[1] confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

1. Le protocole est accessible à l'adresse suivante : **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.

La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de leur action, Emploi-Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'allient aux divers partenaires gouvernementaux que concernent le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport; du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Culture, des Communications et de la Condition féminine; du Travail; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs; des Ressources naturelles et de la Faune; de la Santé et des Services sociaux; de la Sécurité publique ainsi que Revenu Québec.

D'autres organismes publics tels que Services Québec, Investissement Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec[2] sont aussi des partenaires du Ministère.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail* et de *l'Entente sur le marché du travail*[3]. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

En ce qui a trait à la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient grâce à certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'*Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail*. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés dans le cadre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

Des ressources au service des individus et des entreprises

Les ressources humaines

Emploi-Québec, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 403 équivalents temps complet. La baisse de l'effectif en 2011-2012 (- 240 ou - 5 % environ) s'explique essentiellement par l'attrition qu'occasionnent les départs à la retraite et par la perte des ressources additionnelles qui étaient liées au Pacte pour l'emploi *Plus* (en vigueur au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011).

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2011-2012	2010-2011
Personnel d'encadrement	236	243
Professionnels	806	833
Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens	2 593	2 743
Personnel de soutien et préposés à la réception	768	824
Total	**4 403**	**4 643**

2. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.
3. D'une durée de six ans, l'*Entente sur le marché du travail* est entrée en vigueur en 2008-2009.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2011-2012	2010-2011
Abitibi-Témiscamingue	107	114
Bas-Saint-Laurent	146	159
Capitale-Nationale[a]	298	309
Centre-du-Québec[b]	164	171
Chaudière-Appalaches	190	194
Côte-Nord	80	84
Estrie	186	194
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	122	130
Île-de-Montréal[c]	810	883
Lanaudière	216	222
Laurentides	241	251
Laval	143	152
Mauricie[d]	230	243
Montérégie	578	603
Nord-du-Québec	34	35
Outaouais	171	182
Saguenay–Lac-Saint-Jean	189	203
Centre de communication avec la clientèle[e]	153	152
Total partiel	**4 058**	**4 281**
Unités centrales et autres[f]	345	362
Total général	**4 403**	**4 643**

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif régional – pension alimentaire.

b L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

c L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

d L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre d'assistance au placement.

e Le personnel en poste dans deux unités régionales, à Gaspé et à Trois-Rivières, n'est pas considéré comme faisant partie de l'effectif des régions d'accueil, bien que les services qu'il fournit soient considérés comme des services régionalisés.

f L'effectif utilisé inclut le personnel relevant de la Commission des partenaires du marché du travail financé à même le fonds de développement du marché du travail (FDMT).

La formation du personnel

En 2011-2012, les activités de formation du personnel visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 11 364 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 2,3 jours par employée ou employé[4]. Comme il a été mentionné à la page 35 du rapport ministériel, 1,4 % de la masse salariale du Ministère (pour l'année civile 2011) a été consacré à la formation du personnel.

Les gestionnaires ont reçu de la formation sur la gestion intégrée de la présence au travail, les nouvelles et nouveaux gestionnaires ont participé au programme de formation en gestion publique, et une formation a aussi été offerte aux nouveaux membres du Comité de santé et de sécurité au travail.

Les professionnelles et professionnels ont reçu notamment de la formation relative à l'information sur le marché du travail dans un service public d'emploi, sur l'approche-conseil, sur le contrôle financier ainsi que sur la différence culturelle.

Les agentes et agents d'aide à l'emploi et les chefs d'équipe ont, pour leur part, été formés sur l'information sur le marché du travail dans un service public d'emploi, sur la mobilisation de la clientèle, sur le soutien à la démarche client dans une salle multiservice, sur certaines améliorations aux transactions informatiques, sur les différents programmes d'entraînement à la tâche pour le nouveau personnel ainsi que sur les mises à niveau.

4. Aux fins du calcul, on a considéré l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

Quant au personnel de soutien, il a reçu de la formation principalement sur l'information sur le marché du travail dans un service public d'emploi, sur le soutien à la démarche client dans une salle multiservice et sur l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2011-2012	2010-2011
Personnel d'encadrement	312	793
Professionnels	1 317	1 649
Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens	8 224	11 799
Personnel de soutien et préposés à la réception	1 511	1 017
Total	**11 364**	**15 258**

La diminution observée pour les gestionnaires en 2011-2012 s'explique notamment par une formule révisée des ateliers de formation, auxquels avaient participé la majorité des gestionnaires au cours des années précédentes. Un grand nombre d'agents d'aide ont par ailleurs reçu une formation sur leurs tâches en 2010-2011, ce qui explique la baisse observée en 2011-2012 pour cette catégorie d'emploi. De manière générale, les formations offertes répondent à des besoins qui varient d'une année à l'autre et selon les catégories d'emploi.

Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration

Emploi-Québec répartit annuellement le budget alloué aux mesures d'emploi, aux services directs et à l'administration des deux services – soit l'emploi et la solidarité sociale – entre ses directions régionales. Cette répartition est effectuée en fonction de critères socioéconomiques relatifs à l'emploi et au chômage. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions, dont celles du volume de l'emploi, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. De 2009 à 2011, des ressources supplémentaires ont été utilisées afin de contrer les effets de la récession sur le marché du travail par l'entremise du Pacte pour l'emploi *Plus*. Cette initiative prenant fin, les dépenses de l'année 2011-2012 ont été de 1 140 millions de dollars, une réduction de 142 millions par rapport à celles de 2010-2011 (- 11 %). Les dépenses sont donc sensiblement au même niveau qu'en 2008-2009 (1 144 millions).

DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories de dépenses	2011-2012	2010-2011
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	876,8	1 023,5
Services directs et administration	263,7	259,3
Total[a]	**1 140,5**	**1 282,8**

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 1 076,1 millions de dollars (1 232,5 millions en 2010-2011). De cette somme, des dépenses de 648,1 millions sont appliquées à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail* (655,1 millions de dollars en 2010-2011), l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014* attribuant 115,7 millions de dollars en 2011-2012, a fait l'objet de charges de 107,6 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (105,4 millions en 2010-2011) et de 8,1 millions dans des programmes d'employabilité du Ministère (10,5 millions en 2010-2011).

ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION
MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION **(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

Régions	2011-2012	2010-2011
Abitibi-Témiscamingue	23,2	26,5
Bas-Saint-Laurent	31,4	37,3
Capitale-Nationale[a]	67,0	76,2
Centre-du-Québec[b]	27,5	31,8
Chaudière-Appalaches	38,2	42,4
Côte-Nord	13,7	16,3
Estrie	37,8	39,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24,6	28,1
Île-de-Montréal[c,d]	167,4	304,3
Lanaudière	44,5	49,6
Laurentides	49,9	58,4
Laval	32,3	35,9
Mauricie[e]	47,8	55,2
Montérégie	220,9	149,0
Nord-du-Québec	8,1	8,0
Outaouais	37,6	43,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	41,8	50,9
Centre de communication avec la clientèle[f]	8,0	7,8
Total partiel	**921,7**	**1 059,8**
Unités centrales et autres	218,8	223,0
Total général	**1 140,5**	**1 282,8**

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif régional – pensions alimentaires sont comprises dans celles de la région de la Capitale-Nationale, où il est situé.

b Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés sont comprises dans celles de la région de l'Île-de-Montréal, où il est situé.

d Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

e Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans celles de la région de la Mauricie, où il est situé.

f Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles de Gaspé et de Trois-Rivières, ne sont pas imputées à ces régions, bien qu'elles se rapportent à des services régionalisés.

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2011-2012, à 2,9 milliards de dollars. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

RÉSULTATS 2011-2012

SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2011-2012

Les cibles de résultats ont été ajustées en 2011-2012 en raison de la fin du Pacte pour l'emploi *Plus*. Comme indiqué précédemment, on a observé en 2011 une amélioration de l'état du marché du travail du Québec. Ainsi, les services publics d'emploi ont aidé moins de personnes par l'entremise des services spécialisés qu'au cours des deux années précédentes, où les effets de la récession étaient plus importants. Les résultats d'Emploi-Québec doivent être appréciés d'abord en fonction des cibles annuelles, qui ont été ajustées en conséquence. À cet égard, la majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à plus de 90 %.

ORIENTATION 1

Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi

INDICATEURS	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	136 500[b]	142 380	104 %	154 771
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	50 900[c,d]	52 865	104 %	51 865
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	156,2 M$[c]	219,4 M$	140 %	284,1 M$

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

b La cible a été révisée en fonction des transferts versés au Québec par le gouvernement fédéral.

c La cible a été révisée pour tenir compte de la diminution de la clientèle aidée (nombre de nouveaux participants).

d Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

INDICATEURS	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	524 222	95 %	502 828
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000[a]	277 975	103 %	294 371
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	136 200[a,b]	140 006	103 %	145 553

a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du Plan emploi métropole.

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

INDICATEURS (suite)	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %[b]	49,3 %	98 %	48,3 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	74,7 %	100 %	73,5 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	28 444	89 %	34 887
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[c]	S. O.	2 166	S. O.	2 982
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	81 456	86 %	81 603
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	39 000[b]	31 281	80 %	31 386
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %[b]	40,5 %	99 %	39,2 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	41 000	49 766	121 %	50 961
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 %[b]	43,1 %	100 %	40,6 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	120,3 M$	94,0 M$	78 %	98,1 M$

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

c Cet indicateur n'était pas ciblé par le plan d'action 2011-2012.

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

INDICATEURS	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*	4 788	5 884	123 %	4 438
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 100[a]	11 712	116 %	12 585

a La cible a été revisée pour tenir compte des ressources disponibles et du Plan emploi métropole.

ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

INDICATEURS	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	5 971	S. O.	6 560
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	5 490	S. O.	3 473
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	65 000	54 215	83 %	55 416

a Cet indicateur n'était pas ciblé par le plan d'action 2011-2012.

ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

INDICATEURS	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2010-2011
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	9,2	100 %	9,3
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications[b]	25,0 %[a]	9,9 %	100 %	ND
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	17,7 %	100 %	18,4 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %[c]	96,9 %	100 %	96,9 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou inférieur.

b La définition de cet indicateur a été revue en 2011-2012. Les données de 2010-2011 ne sont pas comparables. Pour plus de détails, on se reportera à la page 163 du présent rapport.

c Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2011. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

Les indicateurs de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*

Dans le cas des indicateurs de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi

L'orientation visant à atténuer les effets de la récession, introduite dans le plan d'action 2009-2010, a été maintenue en insistant sur le soutien à la relance de l'emploi. En plus de l'aide accordée aux entreprises pour éviter les mises à pied, il a été jugé important de continuer à assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'accélérer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

Il s'agissait de poursuivre notamment les efforts dans les régions les plus vulnérables. C'était le cas de la grande région de Montréal, qui a bénéficié pour la deuxième année de sommes supplémentaires accordées dans le cadre du Plan emploi métropole (2010-2012). Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail et l'aide aux entreprises et aux travailleuses et aux travailleurs en emploi, qui seront abordés dans le cadre des prochaines orientations. Les résultats de 2009-2010 constituaient un sommet historique d'achalandage pour Emploi-Québec. Conformément aux prévisions, le volume de la clientèle de l'assurance-emploi demandant une aide a diminué en 2011-2012. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement, voire de dépasser les cibles fixées.

Emploi-Québec effectue une gestion décentralisée de ses mesures et services par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leurs marchés du travail respectifs qui, comme indiqué précédemment, ont subi de façon variable les effets de la récession[5].

Les participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	136 500[b]	142 380	104 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

b La cible a été révisée pour tenir compte des transferts versés au Québec par le gouvernement fédéral.

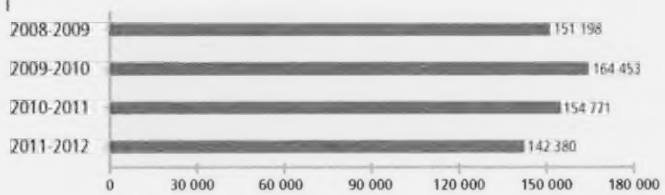
On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, ch. 23). Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi qui sont inscrits à titre de prestataires actifs ou de participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

5. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 1.

On a dénombré 142 380 nouveaux participants et participantes de l'assurance-emploi, soit 104 % du nombre qui était visé. La proportion de prestataires aidés par rapport à l'ensemble des participantes et des participants de l'assurance-emploi est demeurée semblable à ce qu'elle était en 2009-2010 et en 2010-2011[6].

Les activités d'aide à la recherche d'emploi répondaient le plus souvent aux besoins exprimés par les prestataires de l'assurance-emploi. Par ailleurs, près de 21 000 de ces derniers ont reçu un soutien à la formation pour améliorer leurs compétences de base ou spécialisées.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



L'insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	50 900[b,c]	52 865	104 %

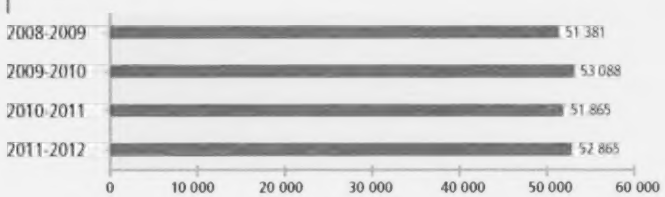
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

b La cible a été révisée pour tenir compte de la diminution de la clientèle aidée (nombre de nouveaux participants).

c Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*. En 2011-2012, un total de 52 865 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[7], soit 104 % de la cible fixée.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



6. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. De ce bassin de 877 906 personnes au cours de l'année, environ 16 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

7. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	156,2 M$[b]	219,4 M$	140 %

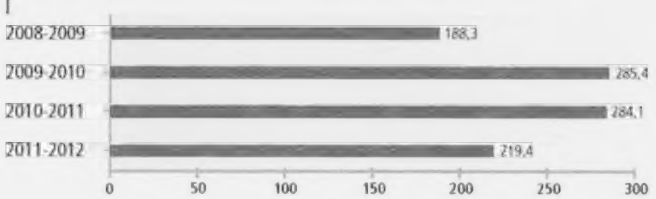
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*.

b La cible a été révisée en fonction de la diminution de la clientèle (nombre de nouveaux participants).

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance-emploi et leur retour en emploi influent sur les dépenses en matière de soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi. Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*. La cible a été largement dépassée. Parmi les 52 865 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré le marché du travail au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2011-2012 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 219,4 millions de dollars.

La baisse notable observée en 2011-2012 par rapport aux années précédentes est attribuable principalement à la réduction du nombre de semaines de prestations économisées étant donné que la période moyenne de prestations admissible a été plus courte en 2011-2012. De nombreux retours en emploi ont été observés après la période de prestations, ce qui a diminué d'autant l'effet sur les prestations qui auraient été versées en l'absence d'une intervention.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Bien qu'une partie des chômeuses et des chômeurs soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre significatif d'entre eux risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une aide des services publics d'emploi.

C'est en 2011 qu'a été lancé officiellement le Plan Nord. Emploi-Québec contribue à la mise en œuvre de ce vaste chantier de développement économique et social qui s'échelonne sur plusieurs années. Au cours de l'exercice, sa contribution a été d'établir les bases relatives à sa mission emploi : profil des emplois sur le territoire couvert par le Plan Nord, regroupement des offres d'emploi, établissement d'un réseau de répondantes et de répondants dans chaque centre local d'emploi, mise en place d'un groupe de partenaires (Emploi Plan Nord), réalisation de diverses publications visant à informer la population et les entreprises.

Afin de mesurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ces indicateurs couvrent, d'une part, les services accessibles à toutes et tous, et, d'autre part, les services spécialisés. Le risque de chômage et de sous-emploi étant déterminé par certaines caractéristiques sociodémographiques, une attention particulière est accordée à deux groupes, soit la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes. Conformément aux prévisions, l'achalandage a été moindre en 2011-2012 qu'au cours des deux dernières années. La cible concernant la clientèle aidée par des services spécialisés a été entièrement atteinte.

Bien que les autres cibles aient été ajustées à la baisse pour tenir compte de l'amélioration du marché du travail et des ressources disponibles, les cibles portant sur la clientèle des programmes d'assistance sociale ont été maintenues à leur niveau des dernières années. Les résultats liés à ces indicateurs (nouveaux participants et participantes, retours en emploi et prestations non versées par l'aide financière de dernier recours), demeurent satisfaisants, puisque les cibles ont été atteintes dans une proportion de près de 80 % ou plus. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année pour aider cette clientèle. L'arrimage des services aux entreprises et des services aux individus a aussi été renforcé pour améliorer l'insertion professionnelle des personnes qui sont le plus en mesure d'occuper un emploi.

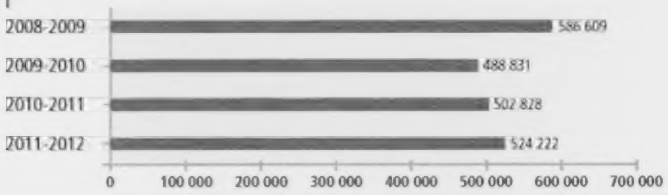
Les services de placement

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	524 222	95 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

Comme pouvait le laisser présager l'amélioration de l'état du marché du travail, on a observé en 2011-2012 une progression soutenue des signalements de postes vacants et une hausse du nombre de candidatures affichées dans Placement en ligne. Compte tenu des 524 222 postes vacants signalés au cours de l'exercice, la cible fixée a été atteinte à 95%. Il s'agit d'une hausse de 4% par rapport à 2010-2011. Cette tendance s'est également manifestée du côté des offres d'emploi destinées aux étudiantes et aux étudiants. Dans environ 95% des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a saisi des offres.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



On estime à 44 000 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 20% des entreprises du Québec[8]. Les emplois affichés concernent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. En contrepartie, on dénombre en 2011-2012 quelque 321 900 candidatures dites « régulières », 99 000 candidatures étudiantes et 13 000 candidatures « volet international ». Le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites.

L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail se révèle un outil important à toutes les étapes du choix de carrière. L'un des usages de cette information est de soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'entremise des salles multiservices de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, au **www.emploiquebec.gouv.qc.ca** (Emploi-Québec).

L'une des composantes importantes de la prestation de services d'information sur le marché du travail demeure IMT en ligne, dont la popularité ne cesse de grandir. Le nombre annuel de visites était de plus de 3,6 millions en 2011-2012. Quelque 58 000 de ces visites ont été effectuées à partir du site Immigration-Québec. IMT en ligne a en outre reçu au cours de l'exercice près de 330 000 visites en provenance de l'Inforoute de la formation professionnelle et technique, contribuant ainsi à une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail.

Parallèlement aux mises à jour régulières d'IMT en ligne, de nombreuses autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la poursuite de la formation offerte au personnel d'Emploi-Québec sur l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin que celle-ci soit placée au cœur de la prestation de services. Dans certaines régions, cette formation a aussi été offerte à des ressources externes spécialisées en employabilité;
- la mise en œuvre de la campagne de promotion « Ciblez votre emploi en explorant le marché du travail avec IMT en ligne », qui situe l'information sur le marché du travail comme une étape importante pour qui veut explorer le marché de l'emploi du Québec et de chacune de ses régions;

8. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 239 700 entreprises au Québec.

- les travaux visant l'amélioration du site Internet d'Emploi-Québec, qui positionnera l'information sur le marché du travail dans le cadre d'un développement de carrière et qui facilitera l'adéquation entre la formation et l'emploi;
- une vigie soutenue de la conjoncture économique et du marché du travail, qui a fourni à Emploi-Québec et à la Commission des partenaires du marché du travail l'information pertinente afin, notamment, de mettre en place des mesures qui répondent aux besoins des citoyens et des citoyennes et à ceux des entreprises;
- la participation d'Emploi-Québec à différents colloques et à des entrevues dans divers médias, à titre d'organisation reconnue comme experte en matière d'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications sur les carrières et sur le marché du travail, notamment sur les professions pour lesquelles il existe une forte demande de main-d'œuvre, sur les perspectives d'emploi de moyen et de long terme ainsi que sur les résultats de l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*;
- l'association d'Emploi-Québec avec une variété de diffuseurs, ce qui lui permet de toucher, par la publication de différents guides sur l'emploi ou par des collaborations permanentes, une clientèle plus diversifiée partout au Québec, notamment les intervenantes et intervenants en développement de la carrière et les jeunes qui doivent faire un choix professionnel.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail mise à la disposition des acteurs du marché du travail. Cette information constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec, et pour les ressources externes spécialisées en employabilité, en contribuant à optimiser leurs décisions et leurs interventions, lesquelles favorisent l'arrimage de l'offre et de la demande de travail.

Les participantes et participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000[a]	277 975	103 %

a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

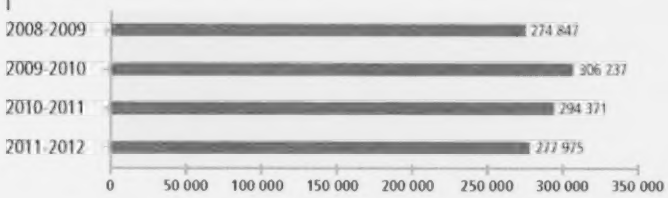
Cet indicateur nous renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre de nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré 339 769 participantes et participants actifs, dont 277 975 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été entièrement atteinte. Ainsi, plus d'une personne sur cinq ayant reçu une indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches de recherche d'emploi[9]. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants et participantes par région est présenté à l'annexe 1.

9. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. On comptait en 2011-2012 environ 241 800 participantes et participants actifs aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), sur un bassin de 1 170 000 prestataires.

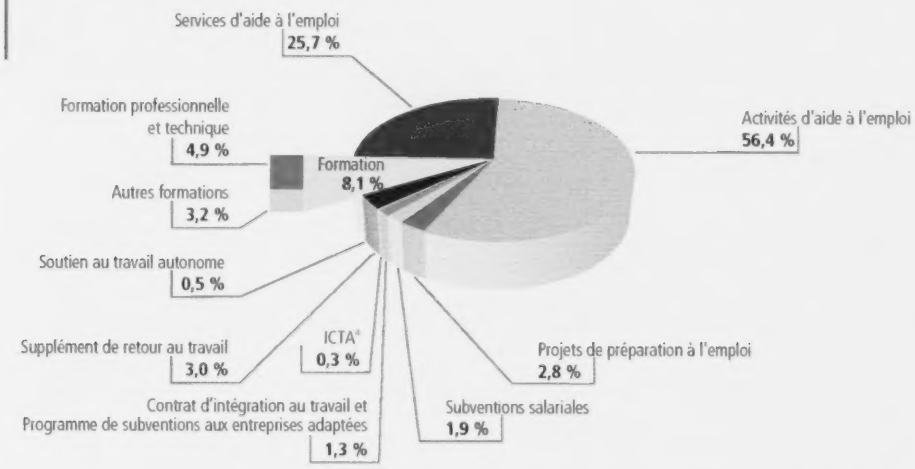
Plus du tiers des nouveaux participants et participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que plusieurs problématiques soient communes. Ainsi, plus de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité).

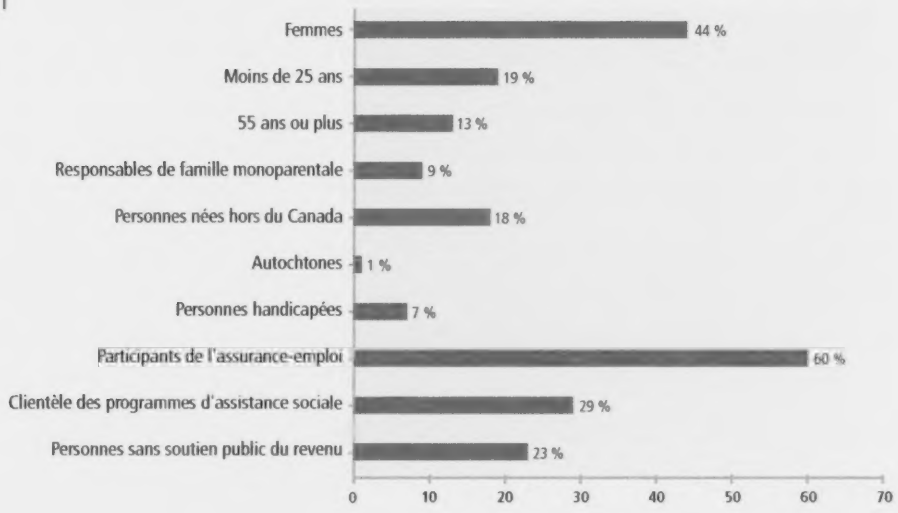
NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



a Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants et participantes ayant 55 ans ou plus qui, en raison du vieillissement de la population, est passée de 4 % en 2000-2001 à 13 % en 2011-2012. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[10]



L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	136 200[a b]	140 006	103 %

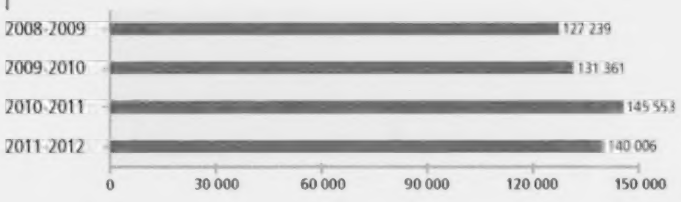
a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

b Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées trouvent du travail et qu'elles continuent ensuite à développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Comme il a déjà été mentionné, le nombre de personnes qui ont bénéficié d'une intervention a diminué depuis 2010-2011, ce qui a réduit d'autant le bassin de personnes pouvant occuper un emploi par la suite. Les conditions favorables du marché du travail ont permis d'atténuer l'effet que cela aurait pu avoir sur l'emploi total en 2011-2012, en ayant comme corollaire une amélioration du taux d'emploi, mesuré par le prochain indicateur. Ainsi, quelque 140 000 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 103 % du nombre ciblé.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



10. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires de la clientèle et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans plus d'un cas sur trois.

Le taux d'emploi

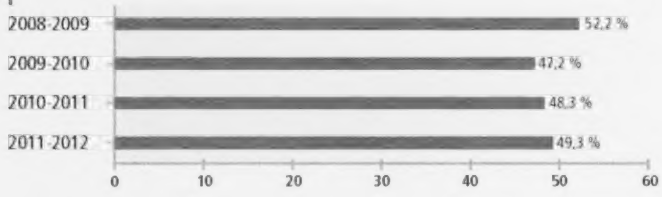
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %[a]	49,3 %	98 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

En complément du nombre de personnes qui occupent un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur mesure la proportion des participantes et participants ayant terminé leur démarche de recherche d'emploi qui trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. La baisse du taux d'emploi de ces personnes en 2009-2010 par rapport à 2008-2009 reflétait la détérioration du contexte économique. On a assisté en 2010-2011 à une remontée de ce taux, laquelle s'est poursuivie en 2011-2012. Parmi les 283 956 personnes qui ont terminé leur participation pendant la période de référence, 140 006 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 49,3 %.

Le taux d'emploi varie de 36,4 % à 52,7 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement davantage d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, qui bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne à 47,8 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	74,7 %	100 %

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Aussi le choix de la

mesure comporte-t-il un facteur de risque qui se traduit par des interruptions de la participation[11]. Le recours à une mesure de longue durée doit donc se faire judicieusement.

Les évaluations réalisées[12] ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail au moyen de mesures de longue durée telles que Formation de la main-d'œuvre, Projet de préparation à l'emploi et Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et, plus directement, le retour au travail, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, 74,7 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cet indicateur sont mentionnées à titre indicatif à l'échelle nationale. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple : contexte économique, profil d'employabilité, orientations, etc.).

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Conformément à l'objectif d'accorder un soutien à la formation plus particulièrement aux personnes les plus éloignées du marché du travail et qui manquent de qualification, plus de 56 800 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, plus de 38 000 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 75,4 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[13].

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent à développer les compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions nécessitant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants. C'est notamment de cette situation que traite le prochain indicateur.

11. Le taux d'abandon des services d'aide à l'emploi (courte durée) est inférieur à 5 %, alors qu'il est plus près de 20 % quand il s'agit d'une formation qui s'échelonne sur plusieurs mois.

12. *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec* et *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, SOM, décembre 2003 et novembre 2006.

13. Les projets de formation s'adressant à des personnes plus éloignées du marché du travail, qui comprennent une formation professionnelle ou technique, un stage et un accompagnement par une ressource externe, ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'a-propos de l'accompagnement offert à ces personnes. (Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.)

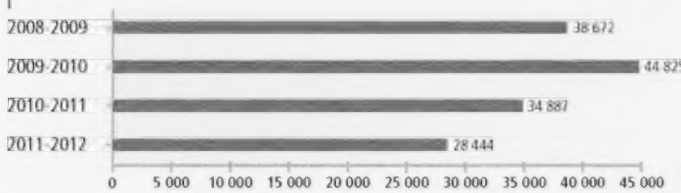
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	28 444	89 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[14]. L'un des objectifs particuliers du plan d'action est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population québécoise.

Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les participantes et participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : Francisation, Alphabétisation, Préalable à la formation professionnelle ou technique, Formation générale au secondaire, Métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et Formation professionnelle au secondaire.

La cible, qui est constante à 32 000 depuis 2004-2005, a été atteinte à 89 %, puisque 28 444 nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'une formation de base. Ce résultat est nettement inférieur à ceux des dernières années, qui constituaient un sommet, mais demeure au-dessus du niveau de 27 000 observé avant l'implantation du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[a]	S. O.	2 166	S. O.

a. Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2011-2012.

Pour exercer certains métiers, les travailleuses et travailleurs doivent suivre un programme d'apprentissage et se soumettre à des examens en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens sont obligatoires pour obtenir un certificat de qualification notamment en matière d'électricité, de tuyauterie, de mécanique d'ascenseur, de traitement de l'eau potable, de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. L'indicateur ci-dessus recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à ces programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle.

En 2011-2012, Emploi-Québec a fait passer 1 970 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter les 196 examens interprovinciaux qu'Emploi-Québec a fait passer dans le cadre du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge, pour un total de 2 166 examens. Par la reconnaissance de la

14. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, 2002. Le plan comporte également une cible concernant les ententes de qualification (maintenant les programmes d'apprentissage en milieu de travail), qui sera examinée ultérieurement dans le présent rapport.

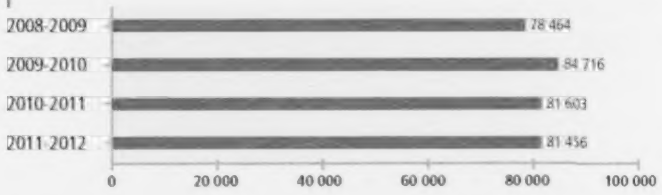
qualification, Emploi-Québec favorise la progression de la carrière et la mobilité de la main-d'œuvre. La stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre[15] a instauré l'objectif visant à accélérer les mécanismes de reconnaissance de la qualification professionnelle en exemptant de l'examen de qualification notamment les personnes formées dans un établissement français et les titulaires d'un certificat de qualification délivré par un organisme de réglementation de quelque province ou territoire que ce soit au Canada.

L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	81 456	86 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Rappelons qu'en 2011-2012, la cible concernant cette clientèle n'a pas été ajustée à la baisse comme pour les autres clientèles, afin de souligner l'importance que revêt la participation au marché du travail de ce segment de la population. En 2011-2012, on dénombre 81 456 personnes qui ont initié une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 86 %. Il a été possible de maintenir le niveau de l'aide offerte à cette clientèle en dépit de la diminution des ressources disponibles.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Cette clientèle a continué de recevoir un important soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions de courte durée offertes à l'interne par le personnel d'Emploi-Québec, sont celles qui ont été le plus utilisées pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes aidées, lesquelles sont nombreuses à posséder des compétences et des expériences de travail.

L'intégration en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

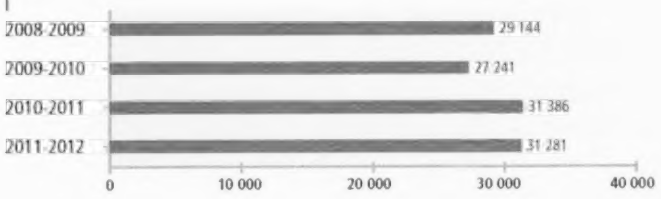
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	39 000[a]	31 281	80 %

a. Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

15. La Stratégie a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2007.

Pour l'année 2011-2012, on dénombre près de 31 300 participantes et participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, soit 80 % de la cible fixée. Il s'agit d'un résultat comparable à celui de 2010-2011.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



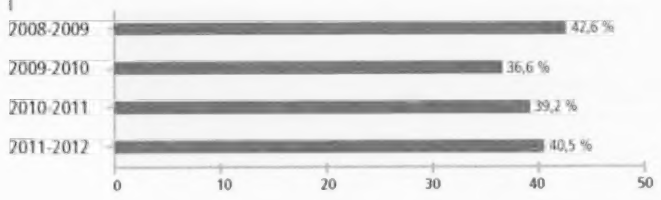
Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %[a]	40,5 %	99 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et participants provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi les 77 206 personnes faisant partie de cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 31 281 ont occupé un emploi rapidement après l'intervention, soit un taux d'emploi de 40,5 %. La cible a été atteinte à 99 %. Il s'agit d'une amélioration de plus de 1 point de pourcentage par rapport à 2010-2011.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Les évaluations ont démontré que, malgré un taux d'emploi brut plus faible que la moyenne, comme le révèle cet indicateur, c'est chez cette clientèle que l'effet net de l'intervention des services publics d'emploi est le plus marqué[16]. En d'autres termes, c'est auprès de ces personnes plus éloignées du marché du travail que l'intervention est la plus profitable compte tenu des bénéfices que retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

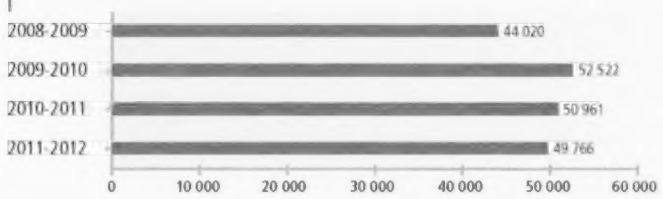
16. Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, décembre 2003.

Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	41 000	49 766	121 %

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée faisant appel aux organismes spécialisés doit être retenue dans plusieurs cas. On dénombre près de 49 800 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2011-2012, ce qui correspond à 21 points de pourcentage de plus que la cible fixée.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le soutien à la formation a été important pour cette clientèle, 17 % des personnes immigrantes en ayant bénéficié. Plus de 3 000 personnes nées hors du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, favorisant leur insertion en emploi. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes externes ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

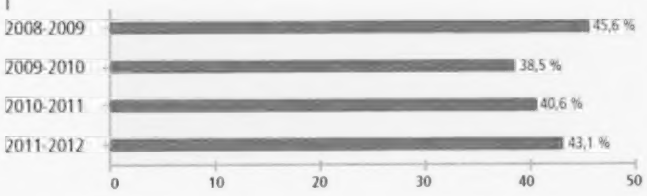
Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 %[a]	43,1 %	100 %

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 139.

Comme pour d'autres clientèles, cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent rapidement un emploi consécutivement à une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les 48 849 personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 21 032 ont occupé un emploi dans un bref délai, soit un taux d'emploi de 43,1 %. À l'instar de la clientèle en général, ce groupe a connu une hausse de son taux d'emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Les arrimages avec les besoins des entreprises ont été favorisés, et ces dernières ont été sensibilisées à la gestion de la diversité.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

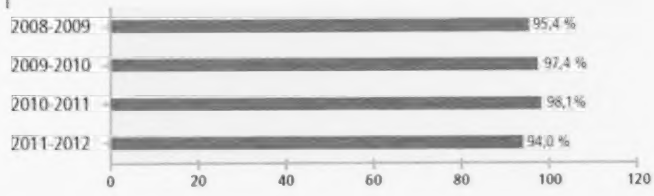


Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	120,3 M$	94,0 M$	78 %

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec. Ce soutien a contribué à générer des économies de l'ordre de 94 millions de dollars en matière d'aide financière de dernier recours, soit 78 % de la cible fixée. L'atteinte de cette cible continue de constituer un défi pour Emploi-Québec.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Au-delà des efforts à consentir afin de faire face à la conjoncture, les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent s'adapter à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés à la faible démographie, au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite, ce qui entraîne une rareté persistante et croissante de la main-d'œuvre. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs exigent également des entreprises un effort d'adaptation. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée, qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

En 2011-2012, c'est dans une conjoncture de reprise économique qu'Emploi-Québec a soutenu les entreprises qui devaient faire face aux mêmes enjeux que dans les années précédentes, tout en accentuant l'importance pour ces dernières d'investir dans leurs ressources humaines afin de mieux se positionner. Des services supplémentaires destinés aux entreprises ont été annoncés au cours de l'année dans le cadre de collaborations entre les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de l'Immigration et des Communautés culturelles : le Placement en ligne – volet international, un guide pratique du recrutement international et une trousse sur la gestion de la diversité. Emploi-Québec collabore également à l'initiative Investissement compétences[17] de la Commission des partenaires du marché du travail.

Les interventions auprès des personnes, dont il a été question dans des orientations précédentes, sont étroitement liées aux besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Toutefois, l'intervention particulière menée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux personnes. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus complexe la mesure des résultats (étant donné que l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels).

L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permettent d'évaluer les efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi. À cet égard, on peut aussi consulter le rapport de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, qui décrit les diverses interventions de celle-ci auprès des entreprises et les investissements qui y sont consentis à ce chapitre (voir pages 215 à 219).

À la fin du présent chapitre sont présentées les principales observations qui se dégagent d'une enquête menée auprès d'entreprises douze mois après la fin d'une intervention d'Emploi-Québec et qui mettent en lumière l'évolution de diverses dimensions organisationnelles de ces entreprises.

Le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*

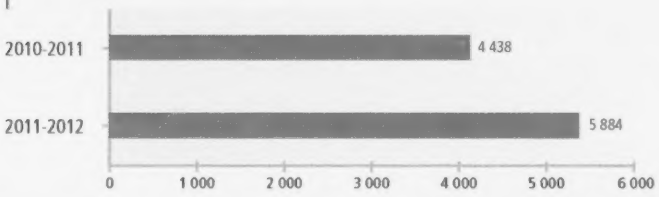
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*	4 788	5 884	123 %

17. Voir le site **www.i-competences.gouv.qc.ca**.

On entend par nouveaux participants et participantes aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, le nombre total de travailleuses et travailleurs ayant entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur comprend les démarches soutenues par Emploi-Québec ou par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants et participantes en 2011-2012 a atteint 5 884, soit 123 % de la cible[18]. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou de cuisinier, d'ouvrière ou d'ouvrier en production laitière, de coiffeuse ou coiffeur, de soudeuse ou soudeur et de préposée ou préposé d'aide à domicile ont connu un succès appréciable.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Emploi-Québec a délivré par ailleurs 3 848 nouveaux certificats de qualification professionnelle en 2011-2012 dans l'une des normes existantes (voir aussi l'information sur l'indicateur du plan stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail, page 218). Au cours de l'année 2011-2012, ont été implanté notamment les normes visant les métiers de mineurs sous terre, de préposé à l'information touristique, de technicien en câblage structuré et de testeur de jeux.

Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	10 100[a]	11 712	116 %

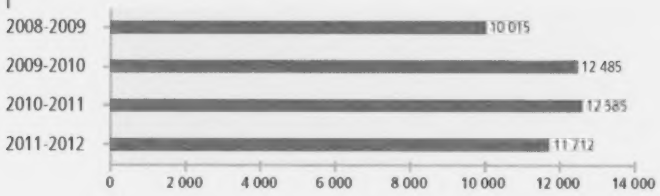
a. La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

Le résultat présenté tient compte non seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet Entreprises), mais aussi des entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée de même que des entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

En 2011-2012, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention dans l'année s'élève à plus de 11 712, soit un dépassement de 16 points de pourcentage de la cible. Quelque 17 100 interventions au total ont été menées auprès des entreprises en 2011-2012 (une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention).

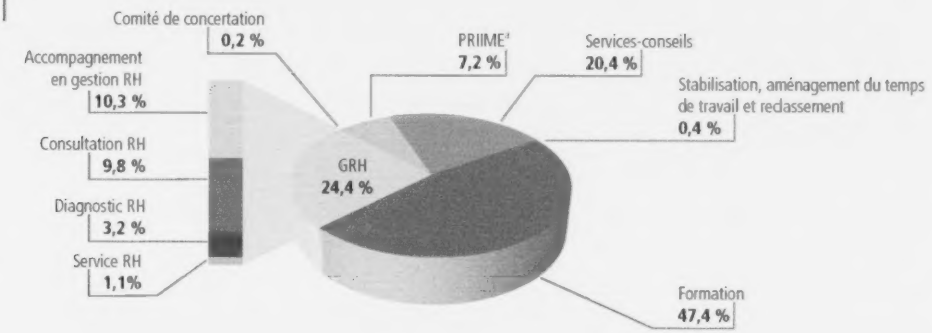
18. Les résultats des exercices antérieurs à 2010-2011 ne sont pas présentés, des changements ayant été apportés à l'indicateur.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Environ la moitié des entreprises aidées l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché près de 76 000 travailleuses et travailleurs. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe d'Emploi-Québec). Les services-conseils représentent 20% des interventions auprès des entreprises, alors que cette proportion est de 24% en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES



a Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

RÉPARTITION SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES AIDÉES PAR EMPLOI-QUÉBEC ET DE L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES DU QUÉBEC (PARTS RELATIVES EN %)[19]

	Entreprises aidées par Emploi-Québec	Ensemble des entreprises du Québec
Nombre d'employés		
Moins de 20 employés	55,1	86,4
De 20 à 49 employés	22,6	8,7
De 50 à 99 employés	11,4	2,8
De 100 à 199 employés	6,8	1,2
De 200 à 499 employés	2,8	0,6
500 employés ou plus	0,9	0,3
Secteur d'activité de l'entreprise		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	7,1	5,4
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	0,5	0,2
Services publics	0,5	0,1
Construction	5,8	11,3
Fabrication	29,5	6,2
Commerce de gros	4,3	6,0
Commerce de détail	13,9	13,1
Transport et entreposage	2,1	5,0
Industrie de l'information et industrie culturelle	2,3	1,3
Finance et assurances	1,9	2,9
Services immobiliers et services de location	1,2	3,6
Services professionnels, scientifiques et techniques	12,1	9,5
Gestion de sociétés et d'entreprises	0,3	0,9
Gestion des déchets et assainissement des eaux	1,6	4,9
Services d'enseignement	1,1	1,0
Soins de santé et assistance sociale	3,8	7,7
Arts, spectacles et loisirs	1,7	1,9
Hébergement et services de restauration	4,4	7,8
Autres services, sauf les administrations publiques	5,7	11,2
Stade de développement de l'entreprise		
Démarrage	7,5	ND
Croissance	48,1	ND
Stabilité	35,2	ND
Décroissance	9,1	ND
Syndicalisation		
Totale	2,4	ND
Partielle	11,5	ND
Aucune	85,6	ND

Note : Le total des catégories peut être inférieur à 100 % en raison de la non-réponse.

Les entreprises aidées par Emploi-Québec :

- étaient de petite taille, c'est-à-dire qu'elles comptaient moins de 50 employés (78 %);
- représentaient toutes les industries, mais plus particulièrement du secteur de la fabrication (30 %), du commerce de détail (14 %) et des services professionnels (12 %);
- se trouvaient en période de croissance ou de stabilité (83 %);
- n'avaient pas d'employées et d'employés syndiqués (86 %).

19. Le portrait a été établi à partir d'une enquête sur la situation post-intervention des entreprises ayant reçu une aide des services publics d'emploi, Écho sondage, 2012. Les résultats sont tirés d'un échantillon de 1 800 entreprises répondantes.

Des retombées pour les entreprises aidées

Une enquête a été menée au printemps 2012 auprès d'entreprises qui avaient bénéficié d'une aide structurée d'Emploi-Québec pour connaître leur situation au cours des douze mois qui ont suivi l'intervention (2011). Les résultats de cette enquête se veulent complémentaires au suivi des indicateurs inscrits dans le plan d'action d'Emploi-Québec. Rappelons qu'à l'exception des services-conseils offerts directement par du personnel d'Emploi-Québec, les aides offertes requéraient une contribution financière des entreprises.

Les services rendus étaient :

- une aide à la formation;
- des services-conseils;
- une aide à la mise en place d'un comité de concertation;
- une aide en gestion des ressources humaines;
- une aide à l'aménagement du temps de travail;
- une aide à la stabilisation de l'emploi;
- une aide à l'apprentissage en milieu de travail.

Voici l'essentiel de ce qu'ont répondu les représentantes et représentants des entreprises visées par l'enquête.

- Le principal objectif de l'entreprise consistait notamment à :
  - permettre à son personnel de mettre à niveau ses compétences ou d'en acquérir de nouvelles;
  - améliorer la productivité, le rendement du personnel;
  - faciliter l'intégration de nouveaux employés et favoriser leur autonomie;
  - améliorer la gestion des ressources humaines.
- 94 % des entreprises déclarent que cet objectif principal a été atteint entièrement ou en bonne partie.
- Quel qu'ait été leur objectif, les entreprises ont déclaré que l'intervention avait contribué de façon « très significative » à améliorer :
  - la satisfaction au travail (84 %);
  - l'organisation du travail (82 %);
  - la qualité des produits (74 %);
  - la productivité du personnel (73 %);
  - la capacité d'adaptation au changement (73 %);
  - la stabilité du personnel (72 %);
  - la compétitivité de l'entreprise (68 %);
  - le service à la clientèle (67 %);
  - l'innovation dans l'entreprise (61 %);
  - le recrutement de nouveaux employés (53 %).
- 93 % des entreprises considèrent que les retombées pour leur organisation sont supérieures ou égales aux efforts qu'elles ont consentis financièrement ou en temps-personne.
- 91 % des entreprises déclarent que l'aide reçue a été « très utile » dans leur démarche organisationnelle.
- 95 % des entreprises déclarent que leur expérience les inciterait à recourir « certainement » de nouveau aux services d'Emploi-Québec.

ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise, laquelle a enregistré à cet égard de nombreux progrès au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à cet égard.

En 2011-2012, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à plus de 317 000 ménages en moyenne chaque mois. Ils ont répondu à près de 112 600 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent des objectifs relatifs à des programmes complémentaires de l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont cessé de recevoir cette aide à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec.

Divers programmes autres que l'aide financière de dernier recours contribuent à soutenir les personnes en vue de leur insertion sociale et professionnelle. Outre le Programme alternative jeunesse et les programmes d'aide et d'accompagnement social traités ci-dessous, mentionnons la contribution du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, qui vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas les ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ces deux derniers programmes sont abordés plus en détails ainsi que d'autres indicateurs dans la section résultats du rapport ministériel (voir pages 86 et 87).

Le Programme alternative jeunesse

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	5 971	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2011-2012.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours afin de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion professionnelle, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

Ce programme se distingue d'un programme d'aide financière de dernier recours par la nature et le mode de versement de l'allocation. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, l'allocation est versée toutes les deux semaines et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres. Ainsi, les règles relatives à la contribution parentale ne s'appliquent pas pour établir le montant de l'allocation jeunesse. En 2011-2012, près de 6 000 jeunes ont bénéficié pour la première fois du Programme alternative jeunesse.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	5 490	S. O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le plan d'action 2011-2012.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail, en raison de contraintes limitatives plus ou moins graves. Ces programmes visent donc à préparer ces personnes à une intégration en emploi ou à un retour sur le marché du travail envisagé à plus long terme.

Au cours des dernières années, des programmes complémentaires d'aide et d'accompagnement social ont été progressivement instaurés pour répondre aux besoins de divers profils de clientèle. En 2011-2012, ces programmes ont touché près de 5 500 nouveaux participants et participantes. À noter que pendant l'année, deux d'entre eux ont été fusionnés en un programme présentant de nouvelles modalités d'accès, mais toujours axé sur la progression socioprofessionnelle.

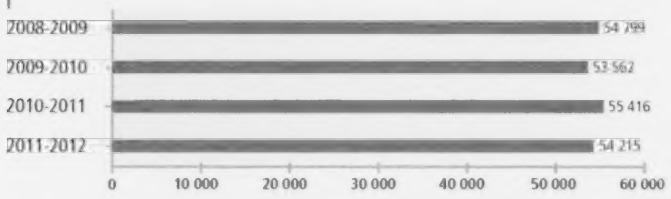
Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	65 000	54 215	83 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et à celles des services de solidarité sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, à la suite de la fin d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas durant les deux mois suivants. Ainsi, on dénombre un peu plus de 54 000 sorties de l'aide en 2011-2012, soit 83 % de l'objectif.

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 7,3 % en 2008-2009 à 7,1 % en 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, des ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des services et la réorganisation territoriale du réseau.

Dans le cadre d'une vaste démarche de révision des outils d'information destinés à la clientèle d'Emploi-Québec, de nouveaux documents ont été lancés, notamment une brochure sur les services aux citoyennes et aux citoyens, des fiches sur les services d'emploi et un dépliant sur la révision d'une décision en cas de désaccord. Par ailleurs, divers travaux d'allégement de la charge de travail des employés sont venus contribuer à maintenir la qualité des services.

Les indicateurs associés à cette orientation témoignent du souci qu'a Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. À cet égard, toutes les cibles ont été entièrement atteintes en 2011-2012. On trouvera par ailleurs le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec à l'annexe 2, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

Le délai de traitement

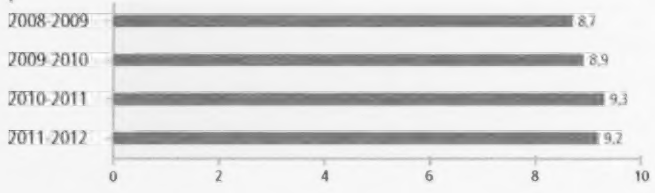
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	9,2	100 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère de l'aide financière de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions de la loi et du règlement. Le délai moyen a varié entre 9,3 et 8,7 jours dans les dernières années, ce qui respecte les balises établies.

Diverses actions entreprises au cours des dernières années ont permis de maintenir des délais de traitement raisonnables, notamment en facilitant l'analyse de la demande à l'aide des pièces figurant dans le dossier, sans obligatoirement rencontrer la demandeuse ou le demandeur.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	25 %[a]	9,9 %	100 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. À la suite de la réception d'une plainte, le Bureau peut recommander de modifier la décision prise par Emploi-Québec. L'indicateur ci-dessus apparaît pour la première fois au plan d'action en 2011-2012. Il couvre à la fois les services d'emploi et les services de solidarité sociale.

On distingue les plaintes de premier niveau, pour lesquelles une explication peut être donnée directement à la cliente ou au client, des plaintes de deuxième niveau qui nécessitent des vérifications plus approfondies et plus complexes (voir à ce sujet le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes, à la page 73). Les plaintes retenues aux fins du nouvel indicateur sont celles de deuxième niveau relatives à la qualité des services et celles qui touchent l'administration de l'aide financière de dernier recours ou les services publics d'emploi et qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part du Bureau des renseignements et plaintes.

Au cours de l'exercice, 3 837 plaintes ont été traitées, soit 1 612 concernant la qualité des services, 1 609, l'aide financière de dernier recours et 616, les services d'emploi. Au total, 381 plaintes[20] (soit 9,9 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modifications. Il s'agit d'un résultat nettement en deçà du plafond établi.

Les décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	17,7 %	100 %

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul de même que les demandes de révision du Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle.

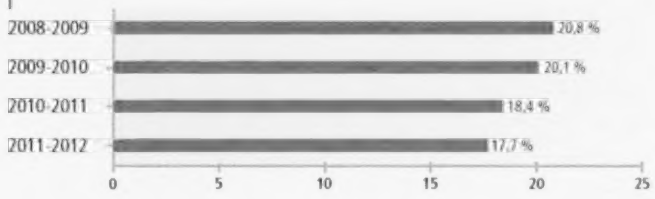
Le résultat doit être évalué en tenant compte des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale. Il faut aussi considérer que les demandes qui se rendent à ce stade sont celles qui sont les plus litigieuses. Durant l'année, 13 840 demandes de révision ont été reçues et, pour 17,7 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la demande de révision, soit un pourcentage inférieur à la cible de 21 % fixée par Emploi-Québec.

L'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit des prestataires. Divers moyens sont déployés à cette fin, tels le souci de transmettre aux prestataires touchés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse

20. La donnée utilisée quant au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une recommandation de modifications diffère de celle qui figure dans le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes qui contient les plaintes de premier et de second niveau (voir page 73). Le nombre de plaintes traitées qui ont fait l'objet d'une recommandation de modifications exclut les plaintes qui portent sur le Régime québécois d'assurance parentale, le recouvrement, le recours et la révision.

approfondie des motifs de ces demandes, en collaboration notamment avec la Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

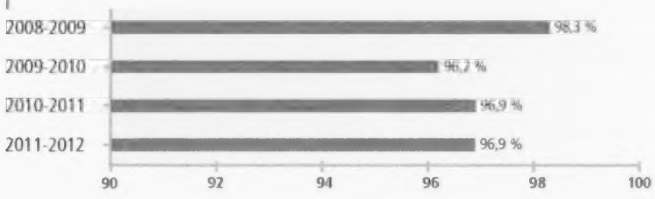
INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0%[a]	96,9%	100%

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité. Il s'agit d'évaluer, en établissant *a posteriori*, à l'aide d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé, en comparaison de ce qui a été déboursé au stade de l'attribution initiale et de la gestion des dossiers actifs, en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours.

L'examen effectué conclut que, globalement, 96,9% des sommes déboursées l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à 3,1% les versements erronés (en trop ou en moins), ce qui correspond essentiellement au seuil d'erreurs toléré en ce qui a trait aux sommes versées. Dans les cas d'écarts, des correctifs sont apportés par une démarche administrative lorsque les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale. Sinon, le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, à la page 190).

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le Ministère accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour tenir à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes aux normes de qualité.

D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs ciblés couvrant l'accessibilité de ses services ainsi que leurs principaux effets sur la situation organisationnelle des entreprises aidées ainsi que sur les finances publiques. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions sont présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

ANNEXES

ANNEXE 1

PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 SELON LA RÉGION

Régions	Contexte	Résultats				
	Taux de chômage[a]	Postes vacants signalés au Service national de placement	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi[b]	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi	Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention[c]	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi
	(%)	(Nbre)	(Nbre)	(Nbre)	(M$)	(Nbre)
Abitibi-Témiscamingue	7,5	9 151	6 516	3 548	8,8	466
Bas-Saint-Laurent	8,0	10 814	9 131	5 347	12,5	489
Capitale-Nationale	5,8	93 087	24 230	12 479	25,1	985
Centre-du-Québec	7,2	25 579	8 061	4 236	9,5	554
Chaudière-Appalaches	4,8	29 300	13 148	8 071	17,6	639
Côte-Nord	7,8	6 064	4 514	2 173	6,0	347
Estrie	6,7	24 647	12 102	6 363	12,7	902
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12,4	3 108	6 479	3 641	9,2	346
Île-de-Montréal	9,7	122 468	72 072	32 260	70,0	2 126
Lanaudière	7,7	17 703	15 201	7 072	17,8	475
Laurentides	8,1	24 239	18 132	8 769	18,5	605
Laval	7,1	28 032	11 644	5 441	12,4	272
Mauricie	7,8	20 094	13 142	6 527	14,7	467
Montérégie	7,0	82 067	38 470	20 348	50,9	1 908
Nord-du-Québec	7,8	1 209	814	496	0,7	99
Outaouais	7,4	12 410	13 422	6 145	11,7	669
Saguenay–Lac-Saint-Jean	8,3	14 250	13 416	7 090	15,3	352
Ensemble du Québec	**7,8**	**524 222**	**277 975**	**140 006**	**313,4**	**11 712[d]**

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2011.

b Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu recevoir du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat pour l'ensemble du Québec, certaines entreprises ayant été aidées centralement. Les sommes diffèrent à cause des arrondissements.

ANNEXE 2

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec déposés à l'Assemblée nationale.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 – Tome II, chapitre 2 – Gestion des intervenants externes contribuant aux services publics d'emploi

Cette vérification portait sur trois mesures importantes pour lesquelles Emploi-Québec utilise les services d'intervenants externes, soit les mesures Soutien à l'emploi autonome, Projet de préparation à l'emploi et Formation de la main-d'œuvre du volet « Individus ». Elle avait pour objectif de s'assurer qu'Emploi-Québec utilise de façon économique et efficiente les intervenants externes pour offrir les trois mesures d'aide à l'emploi.

La plupart des interventions prévues par le plan d'action sont réalisées. Emploi-Québec prévoit que ses travaux à ce chapitre prendront fin en 2012-2013, et qu'elle aura ainsi donné suite à l'ensemble des recommandations du rapport.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et les subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et qu'ils en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie. Les commentaires du vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient.

La majorité des interventions prévues par le plan d'action sont réalisées. Certains travaux à plus long terme, portant notamment sur la détermination d'indicateurs en vue de mieux mesurer l'efficacité des services et des subventions et sur l'évaluation de l'efficacité des mesures d'aide, se poursuivront en 2012-2013.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification visait à s'assurer que le Ministère veille à ce que le processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision liées aux programmes d'aide financière de dernier recours soit géré avec économie, efficience et efficacité. Le présent suivi porte uniquement sur les dénonciations, car les plaintes et la révision ne relèvent pas de la responsabilité d'Emploi-Québec.

Pour donner suite aux recommandations, Emploi-Québec met en œuvre un plan d'action qui porte essentiellement sur l'amélioration de l'enregistrement et du traitement des dénonciations, sur les précisions à apporter aux directives et aux processus concernant le traitement des dénonciations et sur un meilleur suivi des résultats.

En 2010-2011, chaque région a produit un plan d'action visant à s'assurer que des améliorations soient apportées à l'enregistrement et au traitement des dénonciations. De plus, le Centre de communication avec la clientèle a formé du personnel à l'enregistrement et au prétraitement des dénonciations afin d'en améliorer la qualité. En 2012-2013, les précisions nécessaires seront apportées aux directives et aux processus, à la lumière des améliorations mises en œuvre au Centre de communication avec la clientèle. Quant au développement d'outils pour assurer un meilleur suivi des résultats, des travaux seront entrepris dans le contexte de la transformation du modèle d'affaires d'Emploi-Québec.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

CENTRE
DE RECOUVREMENT

CENTRE
DE RECOUVREMENT

MESSAGE
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Sous-Ministre,

Je vous soumets le *rapport annuel de gestion 2011-2012* du Centre de recouvrement, qui fait état des principaux résultats du Centre selon les objectifs indiqués dans son plan d'action 2011-2012. Pour la deuxième année, ces résultats, qui contribuent à soutenir et à accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation ainsi que la qualité des services qu'elle fournit, sont présentés selon les indicateurs de performance consignés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* adoptée en 2009.

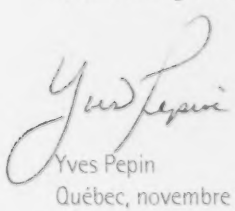
Le rapport annuel de gestion souligne également les actions du Centre par rapport à une autre de ses orientations stratégiques, soit celle de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant.

Cette année, le Centre a géré 167,3 millions de dollars en ce qui a trait aux encaissements, soit 149,8 millions de dollars recouvrés par le Ministère relativement aux créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale et 17,5 millions de dollars en provenance de Revenu Québec relativement aux créances liées aux pensions alimentaires. Ces encaissements représentent une hausse de 15,5 millions de dollars par rapport aux sommes recouvrées en 2010-2011.

Je tiens à souligner les efforts des directrices et directeurs du Centre et l'engagement qui les caractérise dans l'exercice de leurs fonctions. Je remercie également les collaboratrices et collaborateurs des différentes unités administratives du Ministère et les autres partenaires gouvernementaux qui soutiennent le Centre en vue de l'accomplissement de sa mission. Je tiens enfin à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble du personnel, qui constitue une richesse pour notre organisation. Il remplit avec rigueur la mission du Centre, dans le respect des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Je vous prie de recevoir, Madame la Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Yves Pepin
Québec, novembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général 179

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 181

Centre de recouvrement 183

Mission 183

Responsabilités 183

Produits et services 184

Processus de recouvrement 184

Faits saillants 2011-2012 185

Utilisation des ressources 186

Ressources humaines 186

Ressources financières 186

Résultats 2011-2012 188

Sommaire des résultats 188

Résultats détaillés 190

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services 190

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant 194

ANNEXES

Annexe 1 : Glossaire 197

Annexe 2 : Évolution du solde des créances ministérielles en 2011-2012 199

DÉCLARATION
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

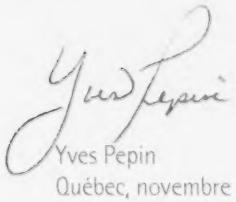
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait état des résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2011-2012. Ces objectifs sont liés aux indicateurs figurant dans la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale en ce qui a trait aux opérations.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation en date du 31 mars 2012.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Yves Pepin
Québec, novembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Yves Pepin
Directeur général du Centre de recouvrement
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan d'action 2011-2012* du Centre de recouvrement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérences entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La directrice par intérim de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Michelle Coudé
Québec, novembre 2012

CENTRE DE RECOUVREMENT

Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

Responsabilités

Le Centre de recouvrement, ci-après nommé le Centre, est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la *Convention de performance et d'imputabilité*, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint aux services à la gestion la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. Le directeur général veille à l'application des orientations stratégiques ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre est responsable du recouvrement des sommes versées en trop par Emploi-Québec dans le contexte de l'administration de divers programmes et mesures, en vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec est l'aide financière de dernier recours versée :

- aux personnes qui n'y ont pas droit;
- aux personnes immigrantes qui ont été parrainées;
- aux personnes créancières alimentaires, lorsqu'un défaut de paiement est signalé par la personne débitrice alimentaire.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre :

- de l'administration des mesures et des programmes d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001).

Par ailleurs, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011) en confie l'application au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par conséquent, le recouvrement des sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confié au Centre de recouvrement. Ces sommes sont désignées dans le présent document sous l'appellation de « créances du Régime québécois d'assurance parentale ».

Le directeur général du Centre est aussi chargé d'appliquer les décisions découlant du pouvoir discrétionnaire dévolu au ministre en matière de recouvrement en vertu de l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale. Ces articles permettent, entre autres, de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 85 du rapport annuel de gestion du Ministère.

Produits et services

Selon les sources d'encaissement, les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement effectué par le personnel, le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par Revenu Québec.

Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- La radiation des créances irrécouvrables;
- La localisation des personnes débitrices;
- Les opérations d'encaissement.

Recouvrement automatisé

- Les retenues sur les sommes versées par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale;
- Les retenues sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour la solidarité, faites par Revenu Québec, pour ce qui est des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, dans le cadre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants accordé par la Régie des rentes du Québec;
  - de l'exercice d'un droit en provenance de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec en vue de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement dans les droits des personnes créancières alimentaires.

Processus de recouvrement

Le processus de recouvrement est enclenché par les réclamations établies par les centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec et le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Ces réclamations représentent à elles seules près de 90 % de la facturation annuelle nette. Le Centre assure le suivi des créances individuelles et des comptes débiteurs en ce qui a trait aux programmes administrés par le Ministère, et ce, peu importe la provenance des encaissements. Cependant, les principales activités de recouvrement du Centre sont effectuées par son personnel, puisque les autres sont automatisées ou effectuées par Revenu Québec.

Une fois qu'un avis de réclamation a été envoyé à une personne débitrice, le personnel de la Direction des services de première ligne communique avec elle pour négocier une entente de remboursement. Lorsque ces négociations ne peuvent mener à une entente ou en cas de non-respect de l'entente conclue, le dossier est pris en charge par le personnel de la Direction des services spécialisés, qui détermine si la personne débitrice est solvable. En présence d'éléments de solvabilité, des procédures judiciaires peuvent être engagées. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées.

FAITS SAILLANTS
2011-2012

Un bilan positif quant à l'atteinte des cibles en matière de recouvrement

Par rapport aux années précédentes et aux prévisions de 2011-2012, les résultats globaux de l'année 2011-2012 indiquent une hausse importante du recouvrement.

Le Centre a recouvré un montant net de 167,3 millions de dollars, soit 143,2 millions de dollars relativement aux créances d'Emploi-Québec, 6,6 millions de dollars relativement aux créances du Régime québécois d'assurance parentale et 17,5 millions de dollars en provenance de Revenu Québec relativement aux créances liées aux pensions alimentaires. Les résultats de 2011-2012, excluant ceux qui touchent les pensions alimentaires, ont permis de dépasser de 8,6 % les prévisions annuelles, ce qui correspond à 11,8 millions de dollars de plus au titre des sommes recouvrées. Ces encaissements nets représentent une augmentation de 16,1 millions de dollars par rapport à ceux de 2010-2011.

Les facteurs de contingence indiqués dans le plan d'action 2011-2012 n'ont pas eu de répercussions importantes sur les résultats de 2011-2012.

Un personnel mobilisé

Au cours de l'exercice, le Centre a poursuivi ses efforts de mobilisation à la suite des résultats du deuxième sondage sur la mobilisation du personnel tenu à l'automne 2010. Il s'est également investi dans la démarche ministérielle d'amélioration continue en santé et qualité de vie au travail et a mis en œuvre des stratégies lui permettant de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant.

UTILISATION
DES RESSOURCES

Ressources humaines

En 2011-2012, le Centre a utilisé 174 équivalents temps complet (ETC), ce qui correspond à une diminution de 9,2 ETC par rapport à 2010-2011. Les ETC utilisés pour l'exercice financier 2011-2012 se répartissent de la façon suivante :

Centres de responsabilité	ETC	
	2011-2012	2010-2011
Bureau du directeur général	2,9	6,0
Direction des services de première ligne	53,1	54,4
Direction des services spécialisés	94,6	100,5
Centre de services de Québec	29,8	28,4
Centre de services de Longueuil	29,5	29,8
Centre de services de Montréal	22,5	21,7
Service des pensions alimentaires[a]	S. O.	8,2
Bureau de la directrice	12,8	12,4
Direction du soutien à la performance et aux opérations	23,4	22,3
Total	**174,0**	**183,2**

a L'effectif du Service des pensions alimentaires a été muté à Emploi-Québec en novembre 2010.

De plus, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est exercée par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal, ce qui correspond à 7,3 ETC.

Ressources financières

En 2011-2012, les dépenses de rémunération ont totalisé 7,2 millions de dollars, soit 0,7 million de moins qu'en 2010-2011. Elles se répartissent de la façon suivante :

Centres de responsabilité	2011-2012 (M$)	2010-2011 (M$)
Bureau du directeur général	0,3	0,5
Direction des services de première ligne	1,8	1,9
Direction des services spécialisés	3,8	4,3
Direction du soutien à la performance et aux opérations	1,3	1,2
Total	**7,2**	**7,9**

En 2011-2012, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement du Centre ont totalisé 9,2 millions de dollars, soit 7,1 % de moins que pendant l'exercice précédent. Ce total n'inclut ni le coût des services fournis par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les coûts de main-d'œuvre afférents aux avantages sociaux. Il ne comprend que les dépenses du Centre.

DÉPENSES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories	2011-2012	2010-2011
Rémunération[a]	7,8	8,5
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)	1,4	1,4
Total	**9,2**	**9,9**

a La rémunération comprend les sommes versées conformément à une convention entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal et vise le recouvrement effectué par le personnel de la Ville de Montréal, qui totalise 0,6 million de dollars.

RÉSULTATS 2011-2012

La présente section rend compte des résultats à l'égard des six objectifs annoncés dans le *Plan d'action 2011-2012* du Centre de recouvrement. Les résultats détaillés sont présentés selon les orientations stratégiques consignées dans la *Convention de performance et d'imputabilité*.

On trouvera les définitions des six premiers indicateurs sous la rubrique des résultats détaillés et, pour plus de précisions, on se reportera au glossaire de l'annexe 1.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

Efficacité globale

CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
1.1	Taux de recouvrement global	17,5 %	19,3 %	110 %
1.2	Taux de variation des comptes débiteurs	0,5 %	- 1,3 %	260 %

CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2011-2012	Résultats 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
1.3	Taux de recouvrement global	40,0 %	34,3 %	86 %
1.4	Taux de variation du compte débiteur	- 40,0 %	5,4 %	-[a]

a L'objectif visait une diminution du solde du compte débiteur alors que le résultat s'est traduit par une augmentation. La cible n'a pas été atteinte.

Efficience globale

Objectif	Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
1.5	Coût par dollar recouvré	13,4 ¢	12,0 ¢	111 %

Qualité des services

Objectif	Indicateur	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
1.6	Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	45 secondes	52 secondes	-[a]

a Il n'a pas été possible de maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen. La cible n'a pas été atteinte.

ORIENTATION 2
Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Objectif lié à *Convention de performance et d'imputabilité*	Résultat 2011-2012
Compter sur une main-d'œuvre compétente, mobilisée et pleinement en mesure de répondre aux exigences de ses fonctions	Voir la section des résultats détaillés

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1, visant l'amélioration de la performance du Centre, comprend six objectifs. Ces objectifs (1.1 à 1.6) sont liés aux indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité*.

OBJECTIF 1.1

Atteindre un taux de recouvrement global de 17,5% relativement aux créances d'Emploi-Québec pour l'année 2011-2012

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	17,5%	19,3%	110%

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, dont on déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs au 31 mars 2011, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2011-2012.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances d'Emploi-Québec est supérieur à la cible fixée dans le plan d'action 2011-2012. Ce résultat est principalement attribuable au fait que le recouvrement automatisé a été de 14,1% supérieur à la cible prévue.

L'augmentation importante du recouvrement automatisé est attribuable à celle des encaissements provenant des retenues faites par Revenu Québec.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Taux de recouvrement global	19,3%	17,5%	18,0%

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec s'est apprécié de 1,8% par rapport à l'exercice 2010-2011 et de 1,3% par rapport à l'exercice 2009-2010.

OBJECTIF 1.2

Limiter à 0,5% l'augmentation du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2012, par rapport au solde du 31 mars 2011

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux de variation des comptes débiteurs	0,5%	1,3%	260%

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport à celui de l'exercice précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2012 comprend le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2011 et la facturation annuelle nette, dont on déduit le recouvrement net et la radiation nette pour l'exercice financier 2011-2012.

Le résultat obtenu s'explique principalement par une augmentation de 12,2 millions de dollars du recouvrement automatisé et par une augmentation de la radiation nette de 2,2 millions de dollars par rapport aux cibles du plan d'action de 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Solde des comptes débiteurs (M$)	587	595	583
Taux de variation des comptes débiteurs (%)	-1,3	2,0	1,3

Les résultats du dernier exercice financier indiquent une diminution du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, qui passe de 595 millions de dollars à 587 millions de dollars. Pour plus d'information sur les soldes des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, on se reportera à l'évolution du solde des créances ministérielles en 2011-2012, à l'annexe 2.

OBJECTIF 1.3

Augmenter à 40% le taux de recouvrement global des créances du Régime québécois d'assurance parentale pour l'année 2011-2012

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	40,0%	34,3%	86%

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, dont on déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde du compte débiteur au 31 mars 2011, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Taux de recouvrement global	34,3%	31,6%	28,3%

C'est la deuxième année que le Centre se fixe un objectif quant au taux de recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Ce taux est en progression, mais il reste inférieur à la cible fixée dans le plan d'action 2011-2012.

Au cours des deux dernières années, la facturation nette relative aux créances du Régime québécois d'assurance parentale a excédé les prévisions faites en début d'exercice. Ces fluctuations ont eu pour effet d'augmenter le total des sommes recouvrables, faisant fléchir le taux de recouvrement global et le taux de variation du compte débiteur.

Étant donné que le solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale est relativement bas comparativement à celui des créances d'Emploi-Québec, une variation de la facturation a un effet plus important sur les taux de recouvrement global et de variation du compte débiteur des créances du Régime que sur ceux d'Emploi-Québec.

OBJECTIF 1.4

Diminuer de 40 % le solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale au 31 mars 2012, par rapport au solde du 31 mars 2011

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Taux de variation du compte débiteur	- 40,0 %	5,4 %	–[a]

a L'objectif visait une diminution du solde du compte débiteur alors que le résultat s'est traduit par une augmentation. La cible n'a pas été atteinte.

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde du compte débiteur d'un exercice financier par rapport au précédent. Le solde du compte débiteur au 31 mars 2012 comprend le solde du compte débiteur au 31 mars 2011 et la facturation annuelle nette, dont on déduit le recouvrement net et la radiation nette pour l'exercice financier 2011-2012.

Le solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale est passé de 10,8 millions de dollars à 11,3 millions de dollars pendant l'exercice financier 2011-2012, une augmentation qui ne permet pas d'atteindre la cible fixée dans le plan d'action. La cible tenait compte d'une prévision de facturation nette de 3,8 millions de dollars, alors que la facturation nette réelle a plutôt totalisé 8,6 millions de dollars.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Solde du compte débiteur (M$)	11,3	10,8	14,2
Taux de variation du compte débiteur (%)	5,4	- 24,5	- 30,0

Les résultats de l'exercice 2011-2012 montrent une augmentation du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale. Pour plus d'information sur les soldes du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale, on se reportera à l'évolution du solde des créances ministérielles en 2011-2012, à l'annexe 2.

OBJECTIF 1.5

Maintenir à 13,4 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré pour l'année 2011-2012

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré (en cents)	13,4	12,0	111 %

Le coût par dollar recouvré indique l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Il inclut le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel. On l'obtient en divisant les coûts de recouvrement par le recouvrement total. Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux, le coût lié aux unités centrales et les dépenses centralisées, mais excluent la gestion des créances alimentaires et l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre.

L'augmentation de 12,2 millions de dollars au chapitre du recouvrement automatisé a permis d'obtenir un coût par dollar recouvré nettement inférieur à la cible prévue par le plan d'action 2011-2012.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Coût par dollar recouvré (en cents)	12,0	12,6	12,1

Toutefois, en 2011-2012, le total des coûts de recouvrement a augmenté de 6,1 % par rapport à l'exercice financier précédent. La hausse du recouvrement automatisé, provenant principalement des retenues faites par Revenu Québec, a permis de diminuer de 0,6 ¢ le coût par dollar recouvré en 2011-2012.

L'augmentation des coûts de recouvrement est due en particulier à la hausse des dépenses centralisées telles que les loyers, le courrier et la messagerie ainsi que les dépenses relatives aux ressources informationnelles.

Il convient de noter que, contrairement aux exercices financiers précédents, le coût par dollar recouvré tient compte du Régime québécois d'assurance parentale en 2011-2012. En considérant les créances du Régime québécois d'assurance parentale, le coût par dollar recouvré demeure toutefois à 12,6 ¢ en 2010-2011.

Le coût de recouvrement a atteint 16,3 millions de dollars en 2010-2011 en ce qui a trait aux créances d'Emploi-Québec et 17,1 millions de dollars, si l'on tient compte des créances du Régime québécois d'assurance parentale.

Le recouvrement total s'est élevé à 129,2 millions de dollars en 2010-2011 relativement aux créances d'Emploi-Québec et à 135,2 millions de dollars en prenant en considération les créances du Régime québécois d'assurance parentale.

OBJECTIF 1.6

Maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre, pour l'année 2011-2012

INDICATEUR	Cible 2011-2012	Résultat 2011-2012	Taux d'atteinte de la cible
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	45 secondes	52 secondes	—[a]

a. Il n'a pas été possible de maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen. La cible n'a pas été atteinte.

Cet indicateur de la qualité des services mesure le délai moyen pendant lequel une personne doit attendre pour parler à une représentante ou à un représentant en utilisant la ligne principale du Centre. Il est important que le Centre réponde rapidement aux appels afin de fournir de l'information aux personnes débitrices et, le cas échéant, de négocier et de conclure des ententes de remboursement. Ainsi, l'équipe des préposées et préposés aux renseignements contribue à la qualité des services et au règlement des dossiers.

En 2011-2012, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 52 secondes. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'appels liés au conflit postal et au crédit d'impôt pour la solidarité.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Temps d'attente (en secondes)	52	32	34

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Pour relever les défis de l'organisation, le Centre doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente, mobilisée et pleinement en mesure de répondre aux exigences de ses fonctions. Il doit aussi créer un environnement stimulant pour son personnel.

Au cours de l'exercice, à la suite des résultats du deuxième sondage sur la mobilisation du personnel mené à l'automne 2010, le Centre a poursuivi ses efforts pour améliorer la qualité des communications en utilisant davantage ses outils de communication organisationnelle.

Le Centre s'est également investi dans la démarche ministérielle d'amélioration continue en santé et qualité de vie au travail, a participé à l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et a établi des calendriers de formation en fonction des besoins recensés auprès de l'ensemble du personnel.

Dans chaque unité de travail, le Centre a établi des pratiques visant à offrir un environnement de travail stimulant et à reconnaître le travail accompli, en se livrant par exemple aux exercices annuels d'évaluation du rendement et en maintenant les activités visant à reconnaître les différentes réalisations du personnel.

De plus, la tenue, à l'automne 2011, d'un concours de recrutement exigeant des candidates et candidats de l'expérience en recouvrement a permis au Centre de disposer de listes de déclaration d'aptitudes répondant aux exigences des emplois offerts et, ainsi, de faciliter le recrutement du personnel pour l'ensemble des centres de services.

ANNEXES

ANNEXE 1
GLOSSAIRE

Coûts de recouvrement
Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées. Les coûts de recouvrement excluent les coûts liés à la gestion des créances alimentaires et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Facturation annuelle nette
Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

Radiation nette
Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée au cours de l'année.

Recouvrement automatisé
Recouvrement effectué par le Ministère ou par l'entremise d'autres ministères ou organismes. Ce recouvrement est entièrement informatisé.

Recouvrement effectué par le personnel
Recouvrement calculé à partir des encaissements provenant de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de mesures judiciaires.

Recouvrement net
Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

Recouvrement total
Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

Solde des comptes débiteurs de l'année financière courante
Solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

ANNEXE 2
ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES EN 2011-2012

SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2011-2012 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	TOTAL
		Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1er avril 2011	**551,3**	**5,4**	**0,8**	**36,7**	**0,7**	**594,9**
Facturation						
Réclamations	123,4	3,8	1,3	1,8	0,6	130,9
Intérêts et frais	21,2	0,1		0,2	0,0	21,5
Annulation de créances	(2,6)	(0,1)		(1,0)	0,0	(3,7)
Facturation nette	**142,0**	**3,8**	**1,3**	**1,0**	**0,6**	**148,7**
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(40,7)	(2,2)	(0,9)	(1,6)	(0,2)	(45,6)
Recouvrement automatisé	(95,7)	(2,1)		(1,0)	(0,4)	(99,2)
Remboursement des trop-perçus	1,5	0,1		0,0	0,0	1,6
Recouvrement net	**(134,9)**	**(4,2)**	**(0,9)**	**(2,6)**	**(0,6)**	**(143,2)**
Créances radiées						
Radiation	(41,2)	(1,1)	0,0	(2,3)	(0,1)	(44,7)
Radiation annulée	28,9	0,8	0,0	1,4	0,1	31,2
Radiation nette	**(12,3)**	**(0,3)**	**0,0**	**(0,9)**	**0,0**	**(13,5)**
Solde de fermeture au 31 mars 2012	**546,1**	**4,7**	**1,2**	**34,2**	**0,7**	**586,9**

SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2011-2012 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1er avril 2011		**10,8**
Facturation nette		**8,5**
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(5,0)	
Recouvrement automatisé	(1,9)	
Remboursement des trop-perçus	0,3	
Recouvrement net		**(6,6)**
Créances radiées		
Radiation	(2,2)	
Radiation annulée	0,8	
Radiation nette		**(1,4)**
Solde de fermeture au 31 mars 2012		**11,3**

SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2011-2012 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1er avril 2011		**115,2**
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	28,6	
Annulation de facturation	(7,8)	
Facturation nette		**20,8**
Recouvrement		
par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)	
par Revenu Québec	(17,4)	
Recouvrement net		**(17,5)**
Solde de fermeture au 31 mars 2012		**118,5**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

COMMISSION
DES PARTENAIRES
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

MESSAGE
DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Commission des partenaires du marché du travail pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. Ce rapport couvre la première année de la mise en œuvre de la planification stratégique 2011-2014 de la Commission.

Dans un contexte d'incertitude de l'économie mondiale, la Commission, avec la collaboration d'Emploi-Québec, a assuré un rôle de vigie du marché du travail et a participé de façon proactive à l'élaboration d'orientations et de stratégies en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

Pour répondre aux enjeux liés au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et à la formation continue au Québec, la Commission a lancé, en concertation avec Emploi-Québec, Investissement compétences. Cette initiative a pour objectif de mobiliser tous les acteurs afin que la formation de la main-d'œuvre soit considérée comme un investissement et non plus comme une dépense.

Investissement-compétences contribue également à la réalisation du plan d'action visant à améliorer l'adéquation entre la formation et l'emploi. La Commission est directement concernée par trois autres pistes tirées du plan d'action et portant sur la reconnaissance mutuelle des compétences, la priorisation des besoins de formation professionnelle et technique et l'amélioration du soutien à la formation à temps partiel.

Ces activités et toutes les autres activités de la Commission ont été rendues possibles grâce à la participation de ses membres et du réseau des partenaires du marché du travail, aux efforts constants de l'ensemble du personnel de la Commission et à la contribution d'Emploi-Québec ainsi que de tous les ministères et organismes partenaires. Je tiens à les en remercier.

Le président de la Commission des partenaires du marché du travail,

Jean-Luc Trahan
Montréal, novembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 207

Commission des partenaires du marché du travail 209

Mission 210

Réseau de la Commission 210

Utilisation des ressources 211

Ressources humaines 211

Ressources financières 212

Résultats 2011-2012 213

Sommaire des résultats 2011-2012 concernant le plan stratégique 2011-2014 213

Résultats détaillés 214

ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail 214

ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue 215

ORIENTATION 3

Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs 220

Exigences législatives et gouvernementales 221

Code d'éthique et de déontologie 221

Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 221

Gestion des risques 222

ANNEXE

Annexe : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2012 225

DÉCLARATION
DE LA DIRECTION

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité du président et des gestionnaires de la Commission. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, le réseau et les ressources de la Commission des partenaires du marché du travail. Il présente les résultats de l'exercice financier 2011-2012 au regard du *Plan stratégique 2011-2014* de la Commission.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, le président et l'ensemble des gestionnaires ont veillé à l'application de mesures de contrôle tout au long de l'année. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de conformité;
- un suivi budgétaire mensuel du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre;
- le tableau de bord trimestriel des résultats;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

De plus, les membres de la Commission ont approuvé le présent rapport annuel de gestion lors de la séance du 19 septembre 2012.

Nous déclarons que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Jean-Luc Trahan Québec
Président de la Commission des partenaires du marché du travail

Lisette Moreau
Directrice du Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail

Lauraine Langlois
Directrice générale du développement de la main-d'œuvre

Josée Bergeron
Directrice du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Montréal, novembre 2012

COMMISSION
DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Mise sur pied en 1997, la Commission des partenaires du marché du travail[1] est une instance nationale de concertation qui réunit des représentantes et des représentants des employeurs, de la main-d'œuvre, des milieux de l'enseignement et des organismes communautaires, tous nommés par le gouvernement. Ces organisations sont animées par un souci constant d'améliorer le fonctionnement du marché du travail. Elles mettent ainsi en commun leur expertise pour accroître l'efficacité des services publics d'emploi et pour favoriser le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les responsabilités de la Commission sont précisées en partie dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Elles consistent notamment :

- à conseiller le ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail;
- à participer avec le ministre à l'élaboration de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi;
- à élaborer la politique d'intervention sectorielle;
- à préparer annuellement, avec le ministre, un plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui complète la convention de performance et d'imputabilité relative à Emploi-Québec.

D'autres responsabilités sont inscrites dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (mieux connue sous le nom de « loi sur les compétences ») :

- transmettre annuellement au ministre un plan d'affectation des ressources du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le Fonds);
- établir des programmes quant aux subventions attribuées par le Fonds;
- soumettre, pour approbation par le ministre, les règlements afférents à l'application de la loi sur les compétences;
- soumettre, pour approbation par le ministre, des normes professionnelles.

La Commission exerce également des fonctions déléguées par la ministre relativement à l'administration de la loi sur les compétences, y compris l'administration du Fonds, à l'intervention sectorielle et au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

1. Voir en annexe la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2012.

Mission

La mission de la Commission découle directement des responsabilités qui lui sont confiées par le législateur :

Voir au développement et à l'utilisation optimale du capital humain – compétences, expérience et savoirs des personnes – par une action concertée des acteurs du marché du travail dans une perspective d'accroissement de la prospérité du Québec.

Réseau de la Commission

Les interventions de la Commission sont soutenues par un réseau d'instances partenariales[2]. Il existe 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail dont la composition reflète celle de la Commission, 30 comités sectoriels de main-d'œuvre qui fonctionnent grâce à la participation active de près de 400 partenaires du marché du travail, 5 comités consultatifs et 2 comités d'intégration et de maintien en emploi.

Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail

Les principaux mandats d'un conseil régional consistent, en collaboration avec la direction régionale d'Emploi-Québec visée, à circonscrire la problématique régionale du marché du travail et à adapter les services aux besoins des entreprises et des travailleuses et travailleurs de la région.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre

Prévu dans la Politique d'intervention sectorielle[3] de la Commission, le rôle d'un comité sectoriel de main-d'œuvre est de définir les besoins en matière de développement de la main-d'œuvre dans son secteur d'activité économique et de soutenir le développement et la reconnaissance des compétences de cette main-d'œuvre.

Les comités d'intégration et de maintien en emploi et les comités consultatifs

La Commission peut compter sur l'expertise de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes. Ces comités cherchent les causes des difficultés d'intégration et de maintien en emploi éprouvées par ces personnes et proposent à la Commission des stratégies pour leur offrir un meilleur accès à l'emploi et à la formation afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail. Quant aux comités consultatifs femmes, jeunes, travailleuses et travailleurs de 45 ans ou plus, personnes judiciarisées et autochtones, leur rôle consiste à transmettre des avis au ministre et à la Commission à propos des stratégies d'intervention à privilégier pour aider ces clientèles en matière d'emploi.

En plus de s'assurer de la complémentarité de ses actions par rapport à celles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et d'Emploi-Québec, la Commission travaille en étroite collaboration avec des partenaires gouvernementaux, notamment le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ces ministères délèguent un membre sans droit de vote aux séances de la Commission.

2. Pour plus d'information sur le réseau des partenaires de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : **www.cpmt.gouv.qc.ca**.
3. Pour plus d'information sur la Politique d'intervention sectorielle de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : **www.cpmt.gouv.qc.ca**

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Pour s'acquitter de son mandat, la Commission dispose de deux sources de financement.

Ainsi, en 2011-2012, le Secrétariat de la Commission, la Direction générale du développement de la main-d'œuvre et la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle ont utilisé un effectif de 40 équivalents temps complet[4] financés à même le Fonds de développement du marché du travail.

De plus, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-dœuvre (Fonds)[5] alloue des budgets de rémunération et de fonctionnement à la Commission en fonction d'un plan d'affectation annuel recommandé par les membres de la Commission et approuvé par la ministre. Ce plan définit les orientations à mettre en œuvre et détermine les ressources qui y seront affectées. Ainsi, en 2011-2012, ces ressources ont totalisé 46 équivalents temps complet, soit 27 pour la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre, 18 pour les directions régionales d'Emploi-Québec et 1 pour les autres unités centrales du Ministère.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2011-2012			2010-2011		
	Commission[a]	Fonds[c]	Total	Commission[a]	Fonds[c]	Total
Personnel d'encadrement	5	1	6	5	2	7
Professionnels	23	16	39	23	15	38
Techniciens	5	4	9	4	5	9
Personnel de soutien	7	6	13	10	7	17
Total[b]	**40**	**27**	**67**	**42**	**29**	**71**

a Le total exclut les 19 équivalents temps complet financés par le Fonds pour les ressources affectées à la promotion de la loi sur les compétences en région et dans les unités centrales. Le total exclut également les ressources affectées à la Direction de la qualification réglementée dont la responsabilité est confiée au président de la Commission à titre d'administrateur public.

b Les employés du Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail, de la Direction générale du développement des compétences, de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle.

c Les employés de la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre qui sont affectés à l'administration de la loi sur les compétences et à l'administration du Fonds.

Si l'on exclut les ressources affectées à la promotion de la loi sur les compétences en région et dans les unités centrales financées par le Fonds ainsi que celles affectées à la Direction de la qualification, la Commission a donc pu compter, en 2011-2012, sur un total de 67 équivalents temps complet pour la réalisation de son mandat.

4. Dans l'Administration québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

5. Le Fonds est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la loi sur les compétences qui n'ont pas investi annuellement un montant équivalant à 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État (article 29 de la loi sur les compétences).

La formation du personnel

En 2011-2012, la Commission a investi 1,6 % de sa masse salariale (soit 72 028 dollars) dans la formation de son personnel ce qui correspond à 213,9 jours-personnes. Diverses modalités existent à la Commission pour favoriser le développement des compétences. À titre d'exemple, un comité paritaire pour la formation assure l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de formation.

La hausse du nombre de jours-personnes consacrés à la formation comparativement à l'exercice 2010-2011 est attribuable essentiellement à l'accueil du personnel professionnel. Les directions mettent en œuvre un programme de formation à l'intention des nombreuses recrues. Le transfert des compétences entre collègues est favorisé, notamment par des formations structurées que donnent des formatrices et formateurs internes. En 2011-2012, la formation a porté, entre autres, sur les éléments liés à la loi sur les compétences, sur la *Politique d'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail* et sur le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Les services d'organismes externes ont aussi été retenus, notamment pour de la formation en bureautique et en analyse d'états financiers.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2011-2012	2010-2011
Personnel d'encadrement	18,3	9,3
Professionnels	182,6	90,5
Techniciens	7,1	11,9
Personnel de soutien	5,9	27,6
Total	**213,9**	**139,3**

Ressources financières

Les ressources financières allouées à la Commission font partie intégrante de l'enveloppe budgétaire du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces ressources financières sont destinées aux activités découlant des responsabilités et fonctions déléguées à la Commission.

L'intervention sectorielle est financée principalement à même la mesure Concertation pour l'emploi, par l'entremise du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec. En 2011-2012, une somme de 16,1 millions de dollars a été versée, d'une part pour assurer le fonctionnement des comités sectoriels de main-d'œuvre et, d'autre part, pour financer des projets ad hoc en matière d'intervention sectorielle.

Comme il a été mentionné précédemment[6], la Commission des partenaires du marché du travail est responsable de la gestion du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Au cours de l'année 2011-2012, le Fonds a consacré une somme de 27,8 millions de dollars à des subventions[7] ainsi qu'à ses frais d'exploitation et d'administration.

DÉPENSES EN INTERVENTION ET FRAIS D'ADMINISTRATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Catégories de dépenses	2011-2012	2010-2011
Mesures financées par le Fonds de développement du marché du travail[a]	16 133	20 897
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (subventions et frais d'exploitation et d'administration)[b]	27 793	34 287[c]
Frais d'administration de la Commission	3 294	3 596
Total	**47 220**	**58 780**

a. Il s'agit du volet intervention sectorielle de la mesure Concertation pour l'emploi et de la mesure de formation de la main-d'œuvre du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec.

b. Les états financiers du Fonds sont accessibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir : **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

c. À la suite de la transition aux normes comptables canadiennes pour le secteur public certains chiffres de l'exercice 2010-2011 ont été reclassés. Avant ce reclassement lié au changement de référentiel comptable, le montant des charges pour les subventions et frais d'exploitation et d'administration apparaissant aux états financiers du Fonds pour l'exercice 2010-2011 était de 33 712 K$.

6. Voir la page 209.

7. Il s'agit de versements effectués en 2011-2012 pour des subventions accordées dans les années antérieures ou dans l'année en cours.

RÉSULTATS 2011-2012

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2011-2012 CONCERNANT LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Nombre d'analyses thématiques produites[a]	3 analyses produites d'ici 2014	En cours

a L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012
Production d'un modèle d'engagement	31 décembre 2011	Réalisé
Nombre d'entreprises engagées	20 000 entreprises engagées en 2014	9[a]
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,8 %[b]
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec	6,0 %	ND[c]
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées	6 000	3 848
Portrait produit	30 septembre 2012	En cours

a Le dispositif d'engagement est disponible depuis le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

b Compte tenu du processus administratif, les plus récentes données disponibles concernent l'année 2010.

c L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre. En raison des délais de collecte et de traitement, les données d'une année sont disponibles à l'automne de l'année suivante. L'information disponible pour la rédaction du présent rapport concerne uniquement l'année 2010, ce qui ne permet pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

ORIENTATION 3

Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2011-2012
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Reporté
Taux de satisfaction	90,0 %	S. O.[a]
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	En cours

a Le taux de satisfaction sera mesuré à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté, mentionné précédemment.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 1.1

- Les politiques du marché du travail et les services publics d'emploi

OBJECTIF 1.1.1

Participer de façon proactive à l'élaboration d'orientations ou de stratégies en matière de main-d'œuvre et d'emploi en produisant, notamment, des analyses

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Nombre d'analyses thématiques produites[a]	3 analyses produites d'ici 2014	En cours

a. L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

La Commission, dans le cadre de son mandat[8], réalise ou fait réaliser les recherches, les études et les analyses qu'elle juge nécessaires et dont elle interprète les résultats pour les intégrer dans la démarche d'élaboration de politiques et de mesures gouvernementales et de décisions en matière de main-d'œuvre et d'emploi, en exerçant à ce titre son rôle-conseil auprès de la ministre.

Ces travaux peuvent s'effectuer selon diverses modalités, notamment en ce qui a trait au suivi de l'évolution et des grands enjeux du marché du travail (vigie du marché du travail), des activités de l'Observatoire compétences-emplois ou encore dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée.

Il s'agit ici de documenter et d'analyser les relations entre la productivité, l'investissement en capital physique (machines, matériel et nouvelles technologies), le développement du capital humain et l'organisation du travail. Les résultats de ces analyses spécifiques seront connus en 2014.

Par ailleurs, dans le cadre de sa contribution à la vigie du marché du travail, la Commission a bénéficié du soutien d'Emploi-Québec quant au suivi de l'évolution et des grands enjeux du marché du travail, notamment par la préparation d'un certain nombre d'analyses qui lui ont été présentées[9].

Par l'ensemble de ces activités, la Commission a continué de jouer pleinement son rôle, en 2011-2012, à l'égard de la définition de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi, de même qu'en ce qui concerne l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'intervention, qu'il s'agisse par exemple de son implication dans le plan d'action 2012-2013 d'Emploi-Québec, du projet de *Stratégie québécoise pour l'emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés* dont le lancement est prévu en 2012-2013, des quatre pistes d'action retenues dans le cadre de l'adéquation formation-emploi pour lesquelles elle assume une responsabilité conjointe ou totale, ou encore d'Investissement-compétences, lancée en février 2012.

8. Voir la page 209.

9. Outre le suivi régulier de la conjoncture dans le contexte d'incertitude économique qui a marqué la dernière année, la vigie du marché du travail a donné lieu à la production d'analyses thématiques portant notamment sur l'évolution de l'emploi par secteur d'activité, sur la productivité et ses répercussions pour les services publics d'emploi ainsi que sur la qualité de l'emploi et son évolution.

ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

AXE D'INTERVENTION 2.1

- La formation continue

OBJECTIF 2.1.1

Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Production d'un modèle d'engagement	31 décembre 2011	Réalisé

Cet indicateur correspond à la date de mise en œuvre d'un dispositif d'engagement volontaire des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre, dans le cadre de l'initiative Investissement-compétences[a] conçue et mise en œuvre par la Commission des partenaires du marché du travail, en collaboration avec Emploi-Québec.

La cible a été atteinte au cours de l'exercice. Ainsi, toute entreprise qui s'engage à intégrer la formation dans ses valeurs et dans ses pratiques peut recevoir un certificat d'engagement.

Par la mise en œuvre de l'initiative Investissement-compétences, la Commission entend accentuer la mobilisation de tous les acteurs autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences comme un des pivots de la prospérité du Québec, et faire en sorte que la primauté de cet enjeu soit reconnue par toutes et tous.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Nombre d'entreprises engagées	20 000 entreprises engagées en 2014	9[a]

a Le dispositif d'engagement est disponible depuis le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

Corollaire de l'indicateur précédent, celui-ci a pour objectif de mesurer le nombre d'entreprises engagées dans la formation de leur main-d'œuvre afin de soutenir le développement d'une culture de formation continue. Le lancement de l'initiative Investissement-compétences a eu lieu le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

En vue de susciter l'engagement des entreprises et d'atteindre la cible de 20 000 entreprises en 2014, une tournée de promotion s'est amorcée au cours du printemps 2012 à l'occasion d'activités et d'événements organisés par Emploi-Québec et par des membres de la Commission ou de son réseau.

a Voir le site www.i-competences.gouv.qc.ca

OBJECTIF 2.1.2

Augmenter la proportion des entreprises assujetties à la Loi qui déclarent investir l'équivalent de 1 % de leur masse salariale dans la formation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,8 %[a]

a. Compte tenu du processus administratif, les plus récentes données disponibles concernent l'année 2010.

Cet indicateur est apprécié à partir de données annuelles recueillies et traitées par Revenu Québec au moyen du formulaire fiscal *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur*. Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles concernent l'année 2010. Elles comprennent notamment la masse salariale des entreprises, les dépenses de formation admissibles qu'elles ont déclarées et leur cotisation au Fonds, le cas échéant.

L'objectif est d'augmenter la proportion d'entreprises qui investissent en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale, parmi celles qui sont assujetties à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, c'est-à-dire celles dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

Afin d'augmenter cette proportion, il a été décidé en 2011-2012 d'entreprendre une démarche de communication auprès de toutes les entreprises qui cotisent au Fonds. Cette démarche est en cours.

La loi sur les compétences

La loi sur les compétences est un des moyens dont dispose la Commission pour favoriser le développement d'une culture de formation continue. En ce qui concerne plus particulièrement le Fonds, l'article 41 de la Loi prévoit la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers audités du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées[11].

Les résultats concernant la participation des employeurs à l'atteinte des objectifs de la Loi sont décrits dans le bilan quantitatif produit annuellement par la Commission des partenaires du marché du travail[12]. Les résultats les plus récents à cet égard concernent l'année 2010.

Pour l'année civile 2010, les employeurs assujettis[13] à la Loi étaient au nombre de 14 924. Toutefois, les résultats ne concernent que les données relatives aux dossiers conciliés[14], ce qui correspond à 99,5 % de ces employeurs, soit 14 895.

Ainsi, ces 14 895 employeurs ont déclaré avoir investi globalement plus d'un milliard de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 87,8 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale. Les employeurs ayant dû cotiser au Fonds représentaient 12,2 % des employeurs assujettis dont le dossier était concilié.

11. Les états financiers du Fonds et les résultats relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds sont accessibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir : **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

12. ***Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2010***, Commission des partenaires du marché du travail, mars 2011, **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

13. Il s'agit des employeurs dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

14. Cette opération consiste à s'assurer que les montants inscrits sont conformes à ce qui est prescrit par la loi, c'est-à-dire que la somme du montant investi en formation et de la contribution au Fonds, le cas échéant, est égale ou supérieure à 1 % de la masse salariale de l'employeur. Les données ont été extraites le 6 février 2012.

OBJECTIF 2.1.3

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise[15]

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec	6,0 %	ND[a]

a L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre, et en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. L'information disponible pour la rédaction du présent rapport concerne uniquement l'année 2010, ce qui ne permet pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

Cet indicateur[16] vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et de travailleurs qui ont reçu une formation au cours de l'année[17]. L'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec* est menée par l'Institut de la statistique du Québec auprès d'entreprises – de tous les secteurs d'activité, à l'exception du secteur primaire et du secteur public – qui comptent cinq employés ou plus.

L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre, et en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. L'information disponible pour la rédaction du présent rapport concerne uniquement l'année 2010.

Au cours de l'année 2010[18], qui constitue le point de référence pour cet indicateur, la proportion d'employées et employés formés a été de 31,7 %. La proportion varie considérablement selon les secteurs d'activité, allant de 23,7 % (construction) à 40,8 % (fabrication) et selon la taille des entreprises, allant de 21,8 % (moins de 20 employés) à 40,3 % (100 employés et plus).

PROPORTION DES EMPLOYÉS FORMÉS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET PAR TAILLE D'ENTREPRISE, 2010

Secteurs d'activité	Entreprises de 5 à 19 employés	Entreprises de 20 à 99 employés	Entreprises de 100 employés ou plus	Toutes les entreprises de 5 employés ou plus
Fabrication	16,6	36,8	49,5	40,8
Services	23,2	30,4	37,0	30,4
Construction	16,1	26,3	35,5	23,7
Moyenne pour l'ensemble	**21,8**	**31,1**	**40,3**	**31,7**

Source : CLIC CH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, édition 2011 sur les données de 2010.

Outre les actions réalisées en 2011-2012 dans le cadre de l'orientation 2, dont le lancement d'Investissement-compétences, la Commission des partenaires du marché du travail, en collaboration avec Emploi-Québec, a contribué de diverses façons à améliorer la formation de la main-d'œuvre. En voici quelques exemples :

- 5 884 nouveaux participants et participantes aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* ont bénéficié notamment de formations offertes en mode d'apprentissage en milieu de travail ainsi que d'activités de reconnaissance de leurs compétences.

15. L'objectif ultime est que le Québec figure parmi les cinq premières provinces canadiennes lors de la prochaine enquête de Statistique Canada sur la formation en emploi.

16. Cet indicateur est commun au plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail et à celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour plus de détails, on se reportera également au rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, page 53.

17. On entend par formation toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une ressource interne ou externe. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. La formation de nature non officielle est exclue (exemple : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation donnée aux recrues.

18. Il s'agit en effet de la première année où les questions permettant de suivre cet indicateur ont été introduites dans le sondage.

- 29 millions de dollars ont été accordés[19] en subventions par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre dans le cadre de l'application de ses programmes de soutien aux promoteurs collectifs et de soutien régionalisé aux entreprises. Cela représente une augmentation d'environ 26 % par rapport à 2010-2011.
- 5 millions de dollars ont été accordés[20] en subventions à des entreprises pour la réalisation de projets ayant un effet sur le rehaussement des compétences de base des travailleuses et des travailleurs du Québec, par l'entremise des programmes de subvention du Fonds, soit une augmentation de 70 % par rapport à l'année financière 2010-2011.
- La Commission assume une responsabilité conjointe ou totale relativement à quatre des treize pistes d'action retenues pour la mise en œuvre de l'adéquation formation-emploi[21].

AXE D'INTERVENTION 2.2

- La reconnaissance des compétences

OBJECTIF 2.2.1

Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences acquises en milieu de travail, en relation avec une norme professionnelle, ont été certifiées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées[a]	6 000	3 848

a. L'objectif de la Commission est d'augmenter le nombre de travailleurs et de travailleuses dont les compétences seront reconnues d'ici 2014 et de le faire passer de 16 650 qu'il était en février 2011 à 22 650 en mars 2014 (données cumulatives).

Le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (le cadre), que la Commission a conçu à l'intention des travailleuses et travailleurs ainsi que des entreprises, leur donne accès à un système de qualification professionnelle volontaire selon lequel la norme professionnelle sert de référence pour l'acquisition, la maîtrise et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En 2011-2012, la Commission a révisé le guide de ce cadre et y a introduit les principes sur lesquels se basent les comités sectoriels de main-d'œuvre pour mettre au point des dispositifs d'évaluation et de reconnaissance des compétences[22].

La Loi accorde à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le pouvoir de délivrer un certificat de qualification professionnelle ou une attestation de compétence à toute personne qui se conforme aux conditions fixées à l'égard d'un métier visé par une norme professionnelle. En 2011-2012, la ministre a délivré 3 848 nouveaux certificats de qualification professionnelle, ce qui équivaut à 64 % de la cible pour 2011-2014. La délivrance des certificats s'appuie sur 61 normes professionnelles dont les stratégies d'apprentissage en milieu de travail sont mises en œuvre par le réseau d'Emploi-Québec. Elle s'appuie également sur les processus de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre offerts aux travailleuses et aux travailleurs par les comités sectoriels de main-d'œuvre pour 38 métiers qui font l'objet d'une norme professionnelle.

19. Il s'agit de subventions accordées pendant l'exercice 2011-2012, dont les versements peuvent s'étaler sur plusieurs années.
20. Le versement des sommes accordées en 2011-2012 peut s'échelonner sur plusieurs années.
21. Pour plus de détails, voir : www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp
22. Pour plus d'information sur le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, consultez le site Internet de la Commission : www.cpmt.gouv.qc.ca

Par ailleurs, il convient de souligner les efforts consentis par les comités sectoriels de main-d'œuvre en 2011-2012 en ce qui concerne l'application de la politique d'intervention sectorielle[2] et du cadre, notamment par :

- l'élaboration de onze nouvelles normes professionnelles;
- l'implantation de nouvelles stratégies d'apprentissage en milieu de travail relatives à huit normes professionnelles approuvées par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail auprès des entreprises des secteurs visés;
- la mise en place de services d'évaluation et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre au regard des normes professionnelles.

La Commission et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ont par ailleurs entrepris les travaux visant à établir des passerelles entre les programmes d'études et les normes professionnelles afin de faciliter les arrimages entre le service de ce ministère chargé de la reconnaissance des acquis et le service de la Commission qui se charge de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

AXE D'INTERVENTION 2.3

- Le savoir-faire

OBJECTIF 2.3.1

Mieux connaître les compétences à développer dans les entreprises souhaitant être plus concurrentielles sur le plan international

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Portrait produit	30 septembre 2012	En cours

Cet indicateur vise à établir un diagnostic des besoins des entreprises québécoises de classe mondiale dans divers secteurs d'activité économique. En 2011-2012, une réflexion s'est amorcée en vue de convenir des travaux à envisager. Les résultats permettront à la Commission d'apporter sa contribution au développement du capital humain (compétences, expériences et savoirs) des entreprises par l'entremise de la formation, dans une perspective de croissance de tous les secteurs d'activité du Québec.

2. Pour plus d'information sur les diagnostics, les formations, les avis ou les autres activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, on peut consulter les bilans annuels de ces comités sur leurs sites Internet respectifs ainsi que le bilan annuel de leurs activités, de celles des comités d'intégration et de maintien en emploi et de celles des comités consultatifs, bilan produit chaque année en septembre par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (Commission des partenaires du marché du travail).

ORIENTATION 3

Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs

AXE D'INTERVENTION 3.1

Le fonctionnement du partenariat

OBJECTIF 3.1.1

Optimiser les modes de collaboration et de communication entre les différentes instances partenariales afin de permettre des actions concertées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Reporté

À la lumière des résultats de l'analyse réalisée en 2010-2011 relativement à la gouvernance de la Commission, un groupe de travail composé de représentants des partenaires du marché du travail a été créé afin de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'efficience et l'efficacité des liens entre la Commission et les différentes instances partenariales. Les partenaires ont souhaité prolonger plus avant leurs travaux de réflexion, afin d'élaborer un nouveau cadre de fonctionnement du partenariat, dont découleront l'établissement et la mise en œuvre du plan d'action concerté.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction	90, 0 %	S. O.

Le taux de satisfaction de différents acteurs à l'égard du fonctionnement du partenariat sera mesuré une fois au cours du cycle de planification 2011-2014, à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté cité précédemment. Les éléments de mesure seront établis selon divers critères définissant les principes d'un bon partenariat et selon le plan d'action concerté.

OBJECTIF 3.1.2

Favoriser la coopération régionale entre les acteurs du marché du travail en vue de parvenir à une adéquation entre la formation et l'emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2014[a]	Résultat 2011-2012
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	En cours

a. La cible définit le nombre de projets financés d'ici 2014.

Un appel de projets a été lancé auprès des conseils régionaux des partenaires du marché du travail en février 2012. Le Fonds financera la réalisation de projets structurants en vue d'améliorer l'adéquation entre la formation et l'emploi d'ici 2014.

Cet apport supplémentaire de la Commission aux divers travaux relatifs à l'adéquation formation-emploi menés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport permettra la réalisation de projets régionaux.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Code d'éthique et de déontologie

Conformément à l'article 34 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, la Commission s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie le 6 avril 2000. Une mise à jour de ce code s'est avérée nécessaire étant donné que les responsabilités de la Commission ont évolué par suite des modifications apportées à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail et de l'adoption de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. C'est ainsi qu'a été adoptée, le 7 février 2008, une nouvelle version du *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission*[24].

Ce nouveau code prévoit un processus disciplinaire, ainsi que des mécanismes d'application et de révision comprenant la mise en place d'un comité d'éthique et de déontologie composé de deux membres de la Commission, du président – qui siège d'office à ce comité – et d'autres personnes au besoin. Le rôle de ce comité est de conseiller les membres sur toute question relative à l'application du code d'éthique et de déontologie, et de fournir à la Commission tout avis pertinent à cet égard. Aucun incident n'a été rapporté au cours de l'année 2011-2012.

Des séances de formation sont offertes aux nouveaux membres de la Commission, au cours desquelles sont abordées notamment l'éthique et la déontologie.

Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises

Allégement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (loi sur les compétences) et des règlements afférents. Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a poursuivi ses efforts en vue de la promotion du certificat prévu par le Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation. En vertu de ce règlement, les employeurs qui mettent en place, en concertation avec leur personnel, un processus de développement des compétences intégré à leur stratégie d'entreprise n'ont pas à transmettre le formulaire Déclaration des activités de formation à la Commission. De plus, ils sont exemptés de déclarer annuellement le montant investi en formation à Revenu Québec et de verser, le cas échéant, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre le montant non investi en formation conformément à la loi sur les compétences.

Au cours de la troisième année d'application du Règlement (2010-2011), 88 entreprises ont bénéficié de cette exemption. Ce nombre est passé à 113 au cours de l'exercice financier 2011-2012, ce qui constitue une augmentation de 28 %. La promotion du certificat de qualité des initiatives de formation se poursuit, et un service d'accompagnement est offert aux entreprises qui veulent faire une demande de certificat afin de faciliter leur démarche.

Des travaux entourant la fusion du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation et du Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs ont été réalisés en 2011-2012. Plusieurs modifications ont été proposées afin d'alléger la réglementation relative à l'agrément et à la déontologie des formateurs et des organismes formateurs. Ces modifications sont en cours d'approbation.

24. Le *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission* peut être consulté sur le site de la CPMT : **www.cpmt.gouv.qc.ca**

Simplification des procédures et des formulaires

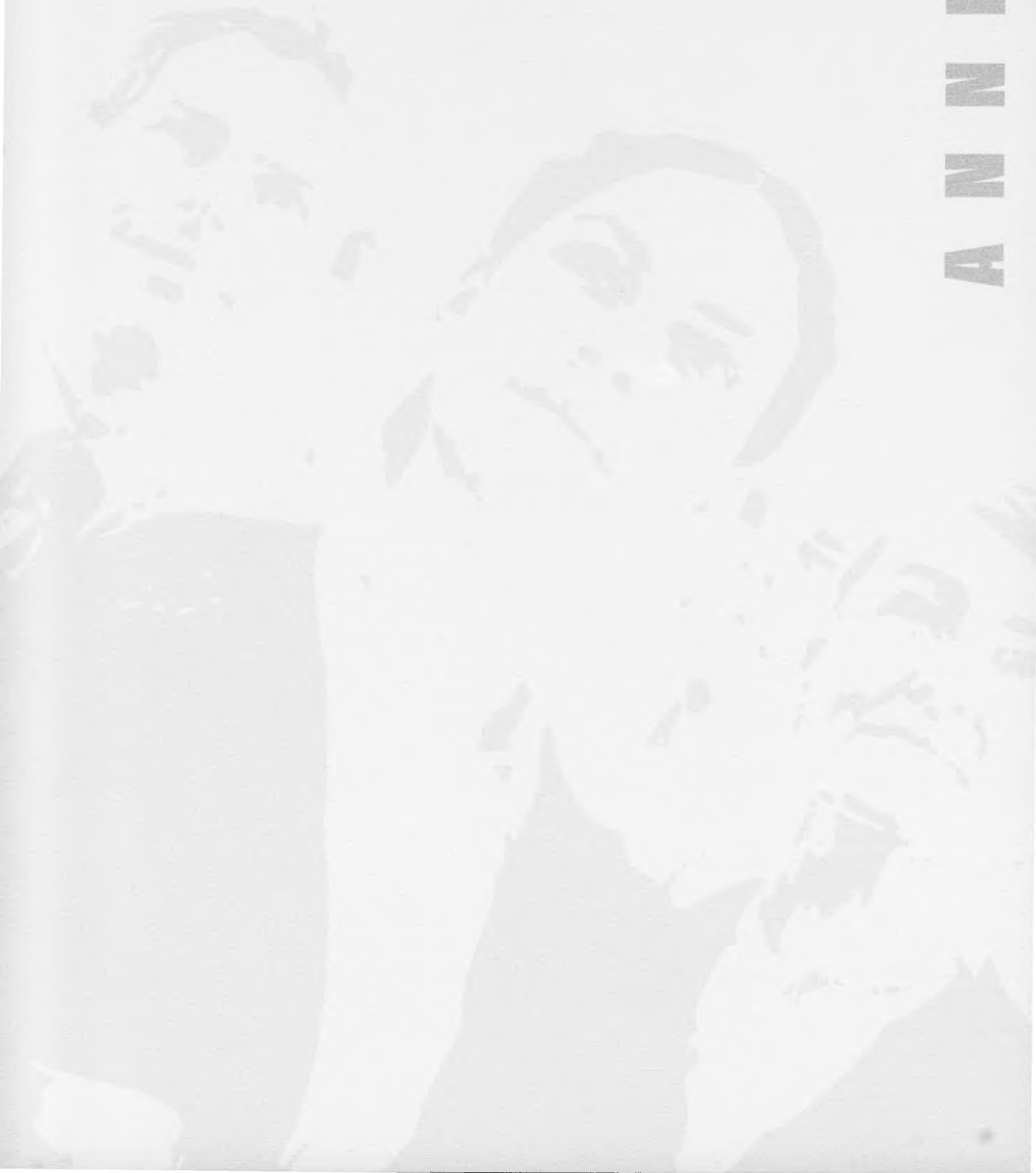
Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental visant à réduire le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, deux formalités ont été simplifiées. Les employeurs peuvent remplir par voie électronique leur formulaire Déclaration des activités de formation, et c'est ce qu'ont fait 97% des répondants en 2011-2012, soit 9 355 sur 9 604 employeurs. Il s'agit d'une augmentation de 17 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors que le taux de réponse par voie électronique était de 80%. Le formulaire ne recueille que l'information essentielle permettant d'établir des statistiques sur les moyens utilisés pour tenir des activités de formation dans les entreprises.

En ce qui concerne le formulaire de demande d'agrément prévu par le Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, il est toujours accessible par Internet et près de 90% des demandes d'agrément ont été remplies électroniquement au cours de l'exercice 2011-2012, soit environ 10% de plus que l'an dernier.

GESTION DES RISQUES

La Commission a également entamé, en 2011-2012, un exercice d'identification et d'analyse des risques auxquels est exposée l'organisation. D'abord menée sur le plan administratif, cette démarche devrait se poursuivre auprès des membres de la Commission.

ANNEXE



ANNEXE

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2012

PRÉSIDENT

M. Jean-Luc Trahan

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Mme Denise Boucher
Vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. Daniel Boyer
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. Pierre Lemieux
Premier vice-président général de l'Union des producteurs agricoles

M. Gérald Tremblay
Représentant de la Grande Loge AIMTA, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M. Réjean Parent
Président de la Centrale des syndicats du Québec

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

Mme Françoise Bertrand
Présidente-directrice générale de la Fédération des chambres de commerce du Québec

M. Florent Francœur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés

M. Yves-Thomas Dorval
Président du Conseil du patronat du Québec

Mme Martine Hébert
Vice-présidente, Québec, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

M. Christian Bélair
Directeur général du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

M. Simon Prévost
Président de l'Alliance des manufacturiers et exportateurs du Québec

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

Mme Josée Bouchard
Présidente de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M. Jean Beauchesne
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2012 (SUITE)

REPRÉSENTANTES DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

M^me^ Sherolyn Moon Dahmé
Présidente du Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité

M^me^ Sylvie Roy
Présidente de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

M^me^ Martine Roy
Membre du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec

MEMBRES D'OFFICE

M. Bernard Matte
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M^me^ Johanne Bourassa
Sous-ministre associée, responsable d'Emploi-Québec et secrétaire générale de la Commission des partenaires du marché du travail

MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

M^me^ Suzanne Lévesque
Sous-ministre adjointe à la Direction générale des politiques et des sociétés d'État, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

M^me^ Brigitte Guay
Sous-ministre adjointe à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

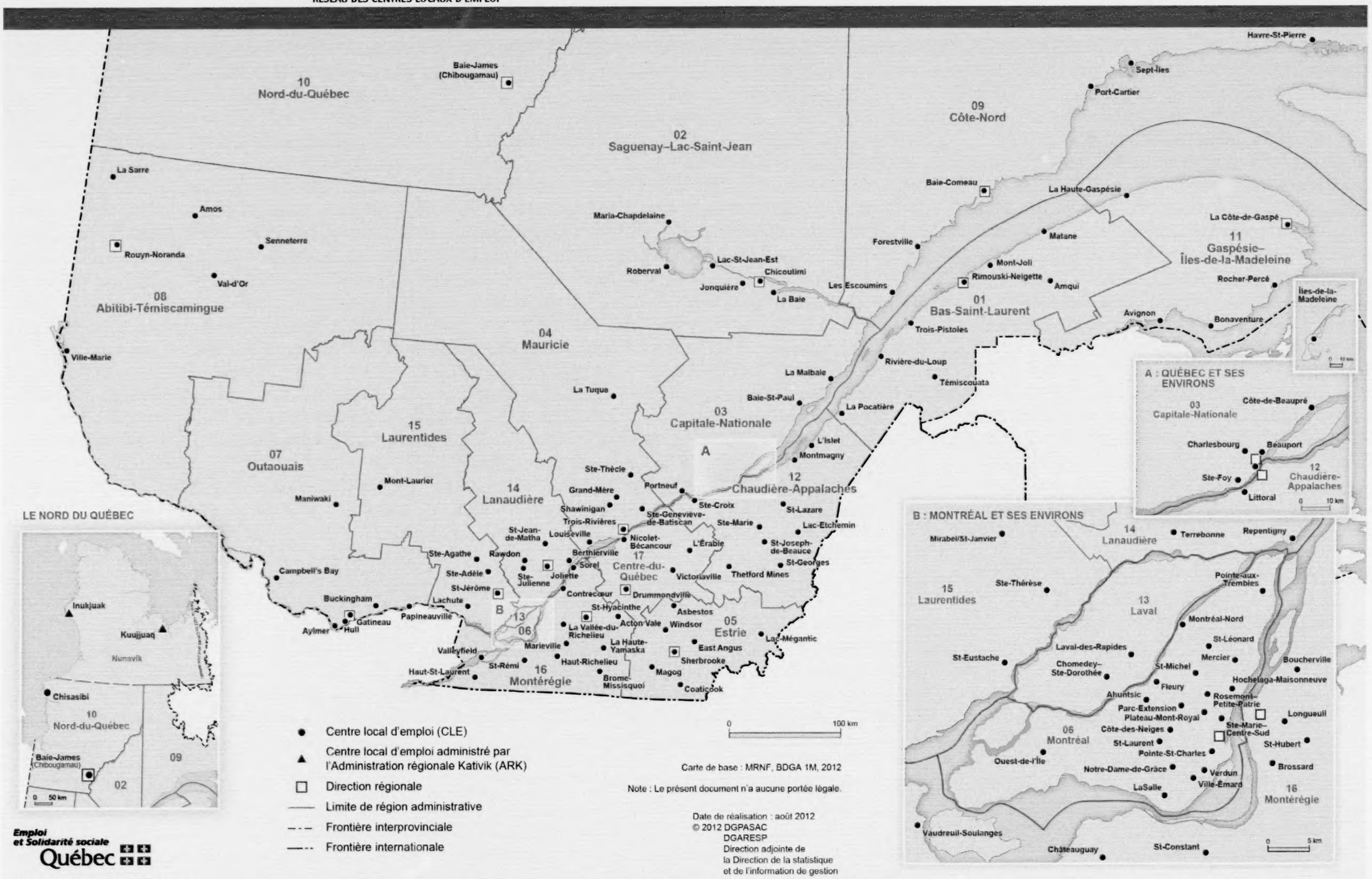
M^me^ Linda Morin
Sous-ministre adjointe aux territoires, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

M^me^ Marie-Claude Champoux
Sous-ministre adjointe à l'intégration, par intérim, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

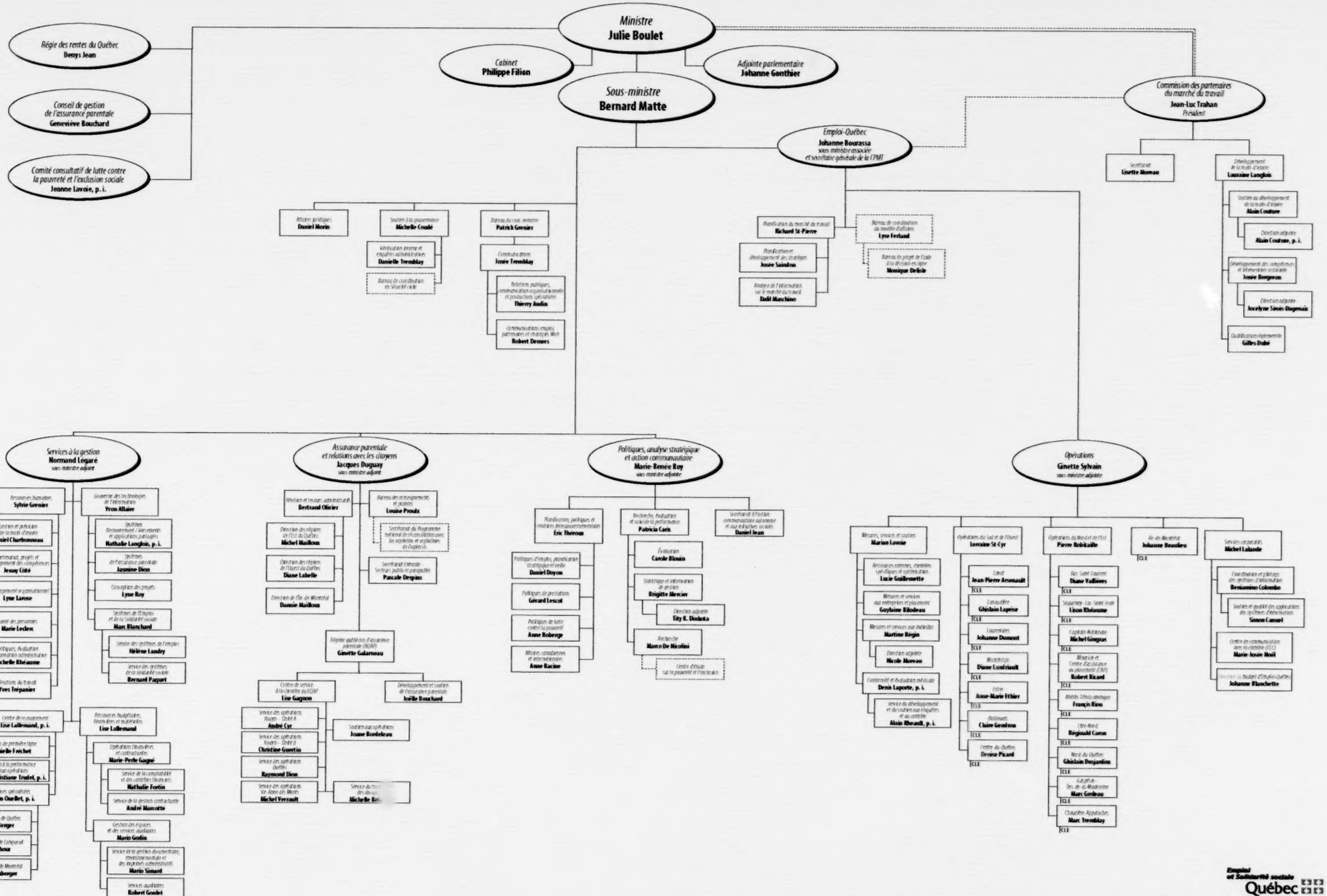
MEMBRE INVITÉ

M. Daniel Zizian
Président-directeur général, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec

RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

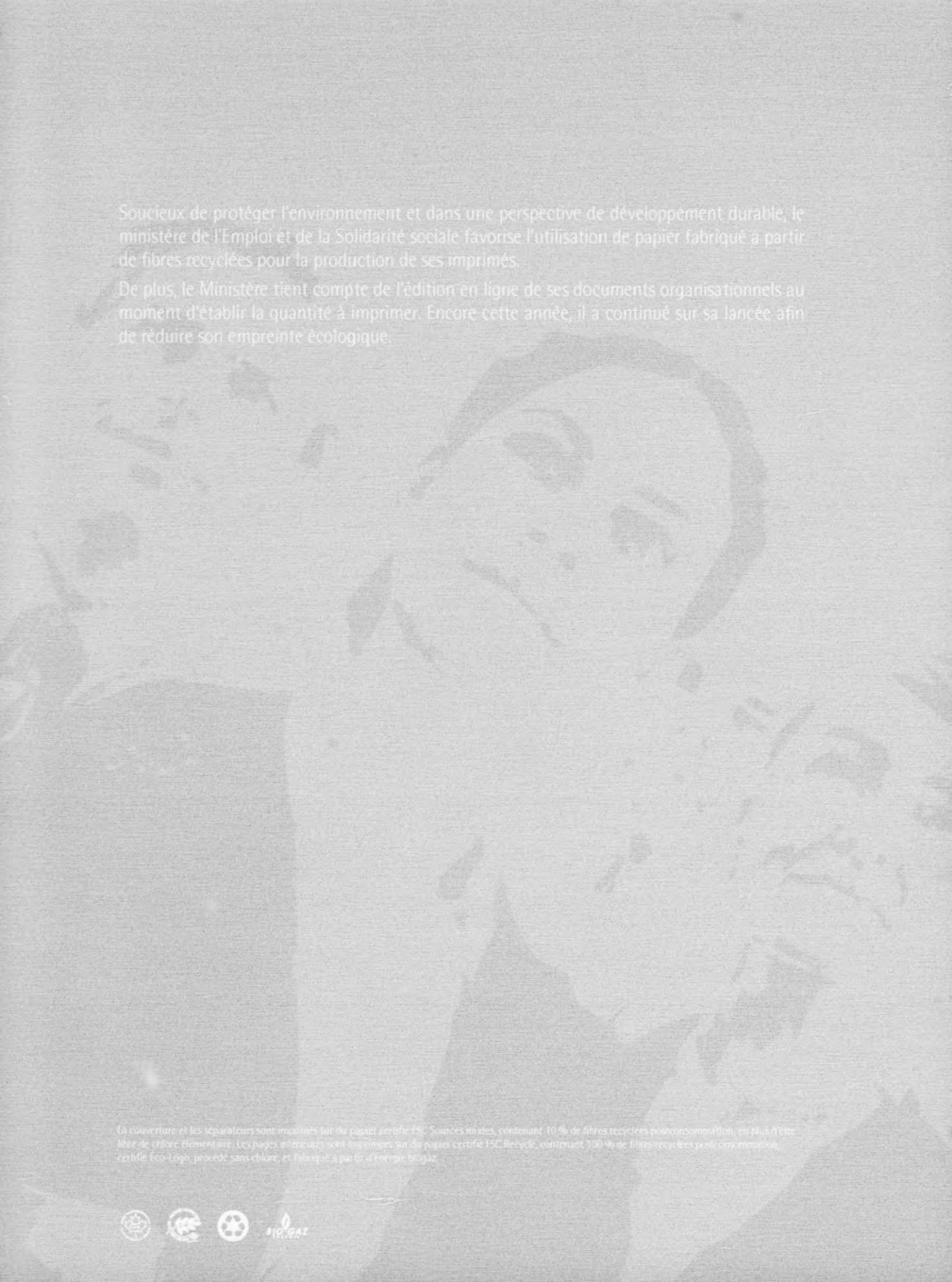


ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012



Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.



La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier certifié FSC Sources mixtes, contenant 10 % de fibres recyclées post-consommation, en plus d'être libre de chlore élémentaire. Les pages intérieures sont imprimées sur du papier certifié FSC Recycle, contenant 100 % de fibres recyclées post-consommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Québec
• Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
• Commission des partenaires du marché du travail